

Serviciile de tip rezidențial pentru copii/tineri denumite în continuare SR, au drept misiune generală **furnizarea de servicii** de protecție, sociale, educaționale, de sănătate, recuperare/reabilitare și îngrijire paleativă, realizate prin **activități de găzduire, îngrijire, recuperare/ reabilitare, controlul durerii, kinetoterapie, educație, socializare, recreere/joc, consiliere/psihoterapie, precum și dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, integrare/reintegrare familială.**

Aceste servicii sau activități pot fi acordate în locația SR, conform planului individualizat de protecție al copilului, planului de recuperare pentru copiii cu dizabilități, planului de reabilitare și/sau reintegrare socială pentru copiii cu prognostic de viață limitat, copiii abuzați, neglijați, inclusiv victime ale traficului, exploatării prin muncă și exploatării sexuale în scop comercial și pentru copiii care au săvârșit o faptă penală și nu răspund penal.

Furnizorul de servicii sociale poate încheia convenții de colaborare cu alți furnizori de servicii/persoane fizice autorizate, pentru acordarea unor servicii specializate, pe care acesta nu le poate asigura.

Beneficiarii SR pot fi conform Legii 272/2004:

- copiii ai căror părinți sunt decedați, necunoscuți, decăzuți din exercițiul drepturilor părintești sau cărora li s-a aplicat pedeapsa interzicerii drepturilor părintești, puși sub interdicție, declarați judecătorește morți sau dispăruți, când nu a putut fi instituită tutela,
- copiii care, în vederea protejării intereselor lor, nu pot fi lăsați în grija părinților din motive neimputabile acestora ,
- copiii abuzați sau neglijați;
- copiii peste 2 ani, găsiți sau părăsiți de către mamă/parinți în unități sanitare;
- copiii care au săvârșit o faptă prevăzută de legea penală și care nu răspund penal.
- tinerii cu vârsta cuprinsă între 18-26 ani, care au instituită măsura de protecție, în condițiile legii.

Prezentul standard cuprinde prevederi specifice din ordinele nr. 21/2004, 27/2004 si 89/2004 si de asemenea cuprinde prevederi referitoare la copilul traficant și la copilul care a comis o faptă penală dar nu răspunde penal

Standardele minime de calitate privind serviciile de tip rezidențial
pentru copii/tineri

I. ORGANIZARE ȘI ADMINISTRARE

- 1.1. Misiunea SR
- 1.2. Locul SR în sistemul de servicii sociale
- 1.3. Proiectul instituțional al SR

II. PARTENERIAT

- 2.1. Managementul comunicării și informației

III. DREPTURI

➤ **Accesarea serviciilor sociale de tip rezidențial pentru copil/tânăr**

- 3.1. Admiterea, planificarea protecției și ieșirea copilului/tânărului din SR
- 3.2. Intrarea/acomodarea copilului/tânărului în SR

➤ **Mediul**

- 3.3. Amplasamentul, compartimentarea și dimensionarea construcției SR
- 3.4. Spațiul de locuit pentru copii/tineri în SR
- 3.5. Siguranța și securizarea mediului

IV. ABORDAREA COMPREHENSIVĂ

➤ **Asigurarea bunăstării copilului/tânărului în cadrul SR**

- 4.1. Asigurarea hranei copiilor/tinerilor
- 4.2. Starea de sănătate a copiilor/tinerilor
- 4.3. Aspectul exterior al copiilor/tinerilor, îmbrăcămintea acestora, echipamentul personal și banii pentru nevoi personale
- 4.4. Educația și socializarea copiilor/tinerilor
- 4.5. Activități de recreere/joc
- 4.6. Deprinderi de viață independentă
- 4.7. Intimitate și confidențialitate

V. PARTICIPARE

- 5.1. Participarea copiilor/tinerilor
- 5.2. Menținerea legăturilor copilului/tânărului cu familia și comunitatea

VI. ETICA

- 6.1. Relația personalului/voluntarilor cu copiii/tinerii
- 6.2. Protecția copilului/tânărului împotriva abuzurilor

6.3. Sesizări și reclamații

VII. ORIENTAREA PE REZULTATE

➤ Managementul resurselor umane

7.1. Recrutarea și angajarea resurselor umane

7.2. Numărul și structura de personal

7.3. Formarea și consolidarea echipei SR

7.4. Supervizarea resurselor umane

VIII. Abrevieri

I. ORGANIZARE ȘI ADMINISTRARE

SR are o organizare eficientă, necesară acordării unor servicii de calitate, relaționează și comunică permanent cu alți furnizori de servicii și cu întreaga comunitate, promovând o imagine pozitivă a beneficiarilor, cele mai bune practici, inovația și conceptul unei societăți incluzive.

Standardul 1.1. – Misiunea SR

Fiecare SR are o *prezentare scrisă a misiunii* sale, precum și un *ghid pentru copilul/tânărul* pentru care s-a instituit măsura specială a plasamentului.

Ghidul pentru copil/tânăr prezintă într-un mod accesibil informații cu privire la organizarea și funcționarea SR, precum și cu privire la serviciile oferite.

Rezultat

Copiii/tinerii din SR și familiile acestora, personalul SR, precum și profesioniștii din alte servicii/instituții din comunitate sunt informați despre modul de organizare și funcționare al SR, precum și despre serviciile pe care copiii/tinerii le pot primi pe parcursul protecției lor în cadrul SR.

Indicatorii pentru Standardul 1.1.

- Existența misiunii SR aprobată de către conducerea furnizorului de servicii sociale, afișată într-un loc vizibil și accesibil;
- Existența unor materiale informative (ex: pliante, broșuri ș.a.) prin care misiunea SR este popularizată în comunitate;
- Evidența revizuirilor misiunii SR de la infiintarea acestuia;
- Existența la nivelul SR a ROI și MOF, în concordanță cu prevederile ROF aprobat la nivelul furnizorului de servicii sociale;
- Existența unui ghid de prezentare al SR destinat copilului/tânărului este întocmit adecvat pentru copiii/tinerii protejați în SR.

Standardul 1.2. - Locul SR în sistemul de servicii sociale.

Fiecare SR are la dispoziție o *prezentare schematică* a sistemului de servicii sociale de la nivel județean/local (sectoarele municipiului București), unde este indicat locul și relațiile lui de colaborare.

Rezultat

Copiii/tinerii din SR și familia cunosc prezentarea schematică a locului pe care SR îl ocupă în sistemul de servicii sociale și alte servicii/instituții din comunitate la care pot avea acces.

Indicatorul pentru Standardul 1.2.

- Existența prezentării schematice care prezintă locul SR în cadrul sistemului de servicii sociale județene, afișată la loc vizibil pentru copii/tineri și pentru familiile acestora.

Standardul 1.3. - Proiectul instituțional al SR

Coordonatorul SR se asigură că acesta funcționează în acord cu *proiectul instituțional* întocmit în baza prevederilor misiunii sale.

Rezultat

În cadrul SR, copiii/tinerii beneficiază de protecție și servicii de calitate, în acord cu obiectivele proiectului instituțional.

Indicatorii pentru Standardul 1.3.

- Existența proiectului instituțional realizat în acord cu prevederile prezentului standard;
- Existența minuterilor întâlnirilor la care personalul a fost instruit cu privire la proiectul instituțional al SR și obiectivele sale;
- Existența documentelor SR începând de la înființarea acestuia;
- Existența rapoartelor periodice de evaluare a proiectului instituțional al SR întocmite de furnizorul de servicii sociale.

II. PARTENERIAT

Furnizorul de servicii sociale pentru copii/tineri își desfășoară activitatea în parteneriat cu alți furnizori, cu angajatori și finanțatori din sectorul public sau privat, cu asociații reprezentative ale beneficiarilor, grupuri locale, familii și susținători, în vederea creării unei game variate de servicii sociale și asigurării unui impact mai eficient asupra beneficiarilor.

Standardul 2.1. - Managementul comunicării și informației

SR colaborează cu profesioniștii din aparatul propriu al furnizorului de servicii sociale, cu alți specialiști, cu autoritățile administrației publice locale și cu alte servicii pentru copil și familie din comunitate.

Totodată promovează munca în echipă atât în interiorul, cât și în exteriorul său.

Rezultat

Copiii/tinerii din SR beneficiază de servicii adecvate în vederea reintegrării sau integrării familiale și/sau integrării lor socio-profesionale .

Indicatorii pentru Standardul 2.1.

- Numărul de convenții de colaborare ale SR în vigoare încheiate la nivelul furnizorului de servicii sociale cu instituții și servicii din comunitate;
- Numărul de recomandări formulate cu prilejul vizitelor de monitorizare ale furnizorului de servicii sociale și gradul lor de îndeplinire;

- Existența la nivelul SR a unei baze de date operaționale cu privire la situația socială, familială, medicală și educațională a copiilor/tinerilor, la care furnizorul de servicii sociale are acces;
- Existența la nivelul SR a unei baze de date operaționale cu privire la gestionarea patrimoniului și de administrare a bunurilor materiale în cadrul SR;
- Existența în SR a cel puțin unui post telefonic funcțional, precum și a altor mijloace de comunicare, la care copiii/tinerii au acces conform ROI.

III. DREPTURI

Furnizorul de servicii sociale și SR protejează și promovează drepturile copiilor/tinerilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprind acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la copiii/tinerii.

➤ Accesarea serviciilor sociale de tip rezidențial pentru copil/tânăr

Standardul 3.1. - Admiterea, planificarea protecției și ieșirea copilului/tânărului din SR.

Admiterea, planificarea măsurii de protecție specială a plasamentului și ieșirea copilului/tânărului din SR sunt realizate în conformitate cu prevederile Standardelor pentru managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului.

Rezultat

Copiii/tinerii din SR beneficiază de măsura de protecție specială a plasamentului, pe o perioadă determinată de timp, conform PIP, a obiectivelor și finalității acestuia, cu respectarea interesului superior al fiecăruia și a tuturor drepturilor prevăzute de lege.

Standardul 3.2. - Intrarea/acomodarea copilului în SR

Intrarea copilului în SR se realizează conform prevederilor standardului managementului de caz iar acomodarea acestuia în SR se realizează conform principiilor respectării drepturilor sale, cu precădere a dreptului la opinie, individualitate, personalitate, intimitate, protecție împotriva abuzului, precum și dreptului de a cere și a primi informații.

Rezultat

Copilul/tânărul admis în SR beneficiază de o primire adecvată și de o perioadă de acomodare cu ceilalți copii/tineri și cu personalul din SR.

Indicatori pentru standardul 3.2.

- Existența procedurilor specifice momentului primirii copilului/tânărului în SR, cunoscute și respectate de către personalul din SR;
- Existența pentru fiecare copil/tânăr a unei persoane de referință din cadrul personalului SR;
- Evidența activităților prin care copiii sunt instruiți cu privire la regulile de organizare și funcționare ale SR, în funcție de gradul lor de dezvoltare psiho-fizică/handicap.

➤ Mediul

Standardul 3.3. - Amplasamentul, compartimentarea și dimensiunile construcției

Amplasamentul, dimensiunile și compartimentarea construcției corespund misiunii SR.

Rezultat

Amplasarea SR facilitează socializarea și integrarea socială a copiilor/tinerilor. Este organizat după modelul familial pentru a răspunde nevoilor individuale ale copiilor/tinerilor.

Indicatori pentru Standardul 3.3.

- SR este amplasat în comunitate și asigură copiilor/tinerilor accesul la mijloace de transport, servicii de sănătate și de educație etc.;
- Evidența numărului de copii/tineri protejați în SR pe grupe de vârstă;
- Numărul de copii/tineri repartizați la grupă nu depășește numărul maxim admis de către normele igienico-sanitare în vigoare;
- Existența în SR a unor spații organizate și amenajate specific pentru activitățile planificate, corespunzător prevederilor proiectului instituțional al SR;
- Existența procedurilor de asigurare a accesibilizării spațiului și a autonomiei copiilor/tinerilor în funcție de nevoile și tipul/gradul de handicap;
- Existența unei compartimentări a spațiului SR realizată ținând cont de vârsta copiilor/tinerilor, nevoile și opiniile acestora cu respectarea normelor igienico-sanitare în vigoare ;
- Existența în exteriorul SR a unor spații proprii SR pentru copii/tineri (ex. locuri de joacă accesibilizate, curte, grădină) sau a accesului acestora la locuri special amenajate pentru petrecerea timpului liber (ex. parcuri, terenuri de joacă, terenuri sportive);
- Existența în SR a utilităților necesare asigurării bunăstării copiilor/tinerilor : apă, canalizare/fosa septică, curent electric, căldură etc.
- Existența autorizărilor SR, conform legislației în vigoare;
- Evidența programărilor și a intervențiilor de renovare/reabilitare a clădirilor a SR;
- Existența spațiilor adecvate pentru desfășurarea activităților recreativ-culturale și de primire a vizitatorilor.

Standardul 3.4. – Spațiul de locuit pentru copii/tineri

SR asigură copiilor/tinerilor condiții de locuit și spații igienico-sanitare adecvate nevoilor lor și gradului lor de dezvoltare psihofizică/handicap, după modelul familial.

Rezultat

Copiii/tinerii beneficiază de protecție adaptată nevoilor lor specifice de dezvoltare, în condiții de siguranță, funcționalitate și confort, de respectare a demnității și intimității personale.

Indicatori pentru Standardul 3.4.

- Existența în SR a unui mobilier accesibilizat și a unor echipamente corespunzătoare vârstei și gradului de dezvoltare psihofizică a copilului/tânărului ;
- SR funcționează într-un imobil în stare corespunzătoare și care răspunde nevoilor de găzduire a copiilor/tinerilor;
- Existența notelor de control întocmite în urma vizitelor de monitorizare ale furnizorului de servicii sociale precum și modul de soluționare a recomandărilor acestora;
- Existența planurilor și programelor de întreținere, reparare, modernizare, curățenie și igienizare ale SR și a unui număr adecvat de personal administrativ angajat;
- Existența în cadrul SR a unui spațiu special amenajat pentru întâlnirile dintre copii/tineri și părinți/vizitatori;
- Existența unor proceduri prin care furnizorul de servicii sociale va asigura cazarea temporară a părinților/vizitatorilor;
- Existența în SR a unor spații igienico-sanitare destinate copiilor/tinerilor (cabine WC, căzi de baie/căzi de duș, chiuvete), compartimentate, adaptate și accesibilizate, dotate și întreținute conform normelor igienico-sanitare în vigoare și în funcție de nevoile acestora;
- Existența spațiilor pentru spălarea/igienizarea hainelor copiilor și a lenjeriei, dotate cu aparatura electrocasnică, întreținute și corespunzătoare prevederilor normelor igienico-sanitare în vigoare.
- Existența unui spațiu adecvat depozitări în condiții de siguranță a materialelor igienico-sanitare și de curățenie (excepție făcând materialele igienico-sanitare personale).

Standardul 3.5. - Siguranța și securizarea mediului

SR ia măsurile de siguranță și securitate adecvate pentru asigurarea protecției copiilor, a personalului și a vizitatorilor împotriva evenimentelor și accidentelor cu potențial vătămător și de intervenție în cazul copiilor care părăsesc serviciul fără permisiune.

Rezultat

Copiii/tinerii și personalul din SR se află în siguranță în cadrul SR. În funcție de vârsta și gradul de dezvoltare psiho-fizică/handicap, copiii/tinerii pot fi însoțiți de un adult, în afara SR.

Indicatorii pentru standardul 3.5.

- Existența procedurilor referitoare la organizarea SR pentru asigurarea siguranței și securității copiilor/tinerilor și personalului din SR, ținând cont de vârsta și gradul de dezvoltare/handicap al copilului/tânărului din SR, cunoașterea și respectarea lor;
- Existența unor proceduri cunoscute și respectate de copii/tineri și personalul SR cu privire la părăsirea SR de către copil/tânăr fără permisiune;

- Evidența activităților de prezentare a riscurilor de accidente în cadrul SR și documentele care atestă luarea la cunoștință de către copii/tineri și personal, conform legii în vigoare;
- Existența și valabilitatea autorizațiilor de funcționare, a asigurărilor și a altor documente administrative interne ale furnizorului de servicii sociale prevăzute de legislația în vigoare;
- Existența procedurilor cu privire la modul de acționare în situația unor evenimente deosebite (incendii, calamități naturale, etc), care pot afecta bunăstarea sau siguranța copiilor;
- Existența notificărilor către furnizorul de servicii sociale și către alte instituții abilitate și confirmările poștale / fax de primire a notificărilor;
- Existența rapoartelor întocmite de coordonatorul SR imediat după producerea unui eveniment deosebit (incendii, calamități naturale, etc.);
- Evidența măsurilor întreprinse de coordonatorul și personalul SR și notificate furnizorului de servicii sociale cu privire la incendii, calamități naturale etc;
- Evidența măsurilor întreprinse de furnizorul de servicii sociale ca urmare a raportului coordonatorului SR.

IV. ABORDAREA COMPREHENSIVĂ

Pentru acordarea unei game variate de servicii, furnizorul de servicii sociale și SR beneficiază de aportul unor echipe multidisciplinare și poate dezvolta parteneriate cu alți furnizori de servicii.

➤ Asigurarea bunăstării copilului/tânărului în cadrul SR

Standardul 4.1. - Asigurarea hranei copiilor/tinerilor

SR asigură copiilor/tinerilor o alimentație corespunzătoare din punct de vedere calitativ și cantitativ, ținând cont de vârsta, nevoile și preferințele acestora, în conformitate cu legislația în vigoare. Totodată, personalul din SR încurajează copiii/tinerii să participe la alegerea meniurilor zilnice, precum și la activitățile de pregătire și servire a mesei.

Rezultat

Copiii/tinerii beneficiază de o alimentație sănătoasă și hrănitoare, adaptată nevoilor dietetice specifice. Totodată, copiii au cunoștințele și deprinderile necesare și sunt încurajați pentru pregătirea și servirea meselor, în funcție de vârsta și nivelul lor de dezvoltare psihofizică/handicap.

Indicatorii pentru Standardul 4.1.

- Existența în SR a unui spațiu de pregătire și servire a mesei cu dotările aferente și corespunzătoare numărului de copii/ tineri și de personal și vârstei copiilor, organizat într-o ambianță plăcută, după modelul familial, respectând normele igienico-sanitare în vigoare cu privire la pregătirea, păstrarea și servirea mesei;
- Existența unor meniuri adecvate preferințelor copiilor, vârstei lor, precum și regimurilor recomandate de către medic;
- Existența registrului de meniuri și consemnările privind preferințele copilului/tânărului;
- Existența și evidența mostrelor de alimente cu respectarea normelor igienico-sanitare în vigoare;

- Existența unor proceduri prin care copiii/tinerii desfășoară activități de implicare în procesul de asigurare a hranei;
- Existența, cunoașterea și respectarea procedurilor speciale privind prepararea și administrarea hranei pentru copiii/tinerii cu handicap grav/copii cu prognostic de viață limitat, lipsiți de capacitatea de a se hrăni singuri;
- Existența gustărilor în meniul zilnic al copiilor/tinerilor;
- Existența rezervelor de hrană și apă în cadrul SR, proporțional cu numărul de copii/tineri din SR pentru o perioadă de o săptămână;
- Existența rapoartelor coordonatorului SR către furnizorul de servicii sociale cu privire la nereguli identificate și măsuri luate în ce privește desfășurarea procesului de pregătire, păstrare și servire a mesei;
- Existența rapoartelor de monitorizare, recomandările furnizorului de servicii sociale și modalitățile prin care acestea au fost îndeplinite.

Standardul 4.2. - Starea de sănătate a copiilor

SR asigură condițiile necesare pentru identificarea și evaluarea permanentă a nevoilor fizice, emoționale și de sănătate ale fiecărui copil/tânăr, precum și măsurile corespunzătoare pentru satisfacerea acestor nevoi (igienă personală, supravegherea și menținerea stării de sănătate).

Rezultat

Copiii/tinerii beneficiază de o stare de sănătate bună, sunt educați în spiritul unui mod de viață sănătos.

Indicatorii pentru Standardul 4.2.

- Existența în PIP-ul fiecărui copil/tânăr a unui PIS pentru sănătate realizat de personalul medical din SR/ medicul din SR și/sau de către medicul de familie/medicul specialist ținând cont de situația particulară a copiilor din SR și de normele de sănătate existente (de exemplu, programul de vaccinare, îngrijirea paleativă, normele igienico-sanitare);
- Existența la dosarele copiilor/tinerilor a informațiilor cu privire la vizitele și evaluările periodice și ocazionale, efectuate de medicul de familie/medicul specialist;
- Existența cabinetului medical și organizarea acestuia acolo unde este necesar (copii cu handicap, copii cu prognostic de viață limitat, serviciile de primire în regim de urgență), în acord cu normele legale în vigoare;
- Existența unui stoc de medicamente de urgență și a unei truse de prim ajutor, la nivelul SR;
- Existența în PIP pentru fiecare copil/tânăr a unui PIS pentru consiliere psihologică sau psihoterapie;
- Existența unui registru cu programări ale activităților prin care copiii/tinerii dobândesc cunoștințe despre promovarea unui mod de viață sănătos (alimentație, educație sexuală, igienă, prim ajutor etc.) și sunt organizate permanent/periodic, individual/cu grupul de copii/tineri etc.;
- Existența unei cantități de materiale igienico-sanitare aflate în stocul SR proporțional cu numărul de copii/tineri, conform normativului aprobat conform legii;
- Existența unor proceduri de igienă colectivă și personală, cunoscute și respectate de copii/tineri și personalul din SR;
- Existența procedurilor referitoare la promovarea și menținerea sănătății copiilor/tinerilor în situații de carantină;

- Existența materialelor igienico-sanitare pentru igiena zilnică a copiilor și la îndemâna acestora;
- Existența procedurilor referitoare la administrarea, depozitarea și distrugerea resturilor de medicamente sau a medicamentelor expirate, precum și a celorlalte materiale sanitare utilizate;
- Existența unui telefon la care personalul și copiii/ tinerii au acces în situații medicale de urgență;
- Existența unor proceduri pentru acordarea primului ajutor cunoscute și respectate de copiii/tinerii și personalul din SR;
- Existența unor proceduri administrative pentru decontarea suplimentelor de cost pentru rețetele gratuite pentru copii și a unor tratamente negratuite;
- Existența unor proceduri de acordare a tratamentului în cazul infecțiilor intercurrente și administrarea medicamentelor în special a analgezicelor și neurolepticelor, evaluarea și controlul durerii, intervenția în cazul crizelor convulsive, supervizate de medic;
- Existența unor proceduri de conținere a copilului/tânărului cu respectarea legislației în vigoare;
- Existența unor proceduri de îngrijire specifice pentru copilul cu prognostic de viață limitat.
- Existența unor grafice de urmărire a evoluției febrei, durerii, conținței pentru copiii/tinerii a căror stare de sănătate o impune;
- Existența și conținutul fișelor medicale și a registrului medical;
- Existența unui loc special de depozitare a medicamentelor (dulap special și frigider);
- Evidența activităților de formare continuă a personalului din SR implicat în implementarea PIS pentru sănătatea copiilor de cunoaștere a legislației în vigoare cu privire la eliberarea rețetelor medicale, înregistrarea, depozitarea, manipularea, distribuirea și administrarea medicamentelor.

Standardul 4.3. - Aspectul exterior, îmbrăcămintea, echipamentul personal și banii pentru nevoi personale

SR asigură necesarul de îmbrăcămintă, încălțăminte, rechizite școlare și alte echipamente, precum și bani pentru nevoi personale, în conformitate cu legislația în vigoare , respectând individualitatea și nevoile specifice ale fiecărui copil/tânăr.

Rezultat

Copiii/tinerii din SR beneficiază de îmbrăcămintă, încălțăminte, rechizite școlare, echipament personal, precum și de bani pentru nevoi personale și, totodată, sunt sprijiniți să-și aleagă lucrurile de uz personal, sub îndrumarea persoanei de referință pentru copil/tânăr, în funcție de gradul lor de înțelegere și maturitate.

Indicatorii pentru Standardul 4.3.

- Existența unor proceduri prin care îmbrăcămintea, încălțăminte copiilor/tinerilor din SR sunt achiziționate ținând cont și de opinia/opțiunile acestora ;
- Existența pentru fiecare copil/tânăr a unui dulap propriu sau compartiment propriu în dulapuri comune pentru îmbrăcămintea, încălțăminte și echipamentul personal;

- Existența proceselor verbale de primire a banilor pentru nevoi personale sunt semnate de către un responsabil desemnat de către coordonatorul SR și ulterior de către copiii/tinerii beneficiari;
- Evidența copiilor/tinerilor care au și alte resurse financiare decât banii pentru nevoi personale;
- Existența procedurilor referitoare la utilizarea resurselor financiare ale copiilor/tinerilor în interesul lor personal, cunoscute și respectate de către copii/tineri și personalul din SR;

Standardul 4.4. – Educația și socializarea copiilor

SR sprijină și promovează, prin activități specifice educația generală și socializarea copiilor.

Rezultat

Copiii beneficiază de activități educaționale necesare dezvoltării optime și pregătirii lor pentru viața de adult (orientare vocațională, pregătire școlară, comunicare/socializare; deprinderi de viață independentă, îmbunătățirea comportamentelor dezirabile etc.).

Indicatorii pentru Standardul 4.4.

- Existența unor proceduri cunoscute și respectate de către educator/educatorul specializat în asistarea copilului/tânărului la pregătirea temelor școlare în condiții adecvate și care la solicitarea copiilor/tinerilor și în funcție de gradul de dezvoltare psihofizică/handicap, asigură sprijin pentru realizarea acestui lucru;
- Existența în SR pentru fiecare copil/tânăr a unui spațiu individual de studiu adecvat pentru pregătirea temelor școlare, ținând cont de gradul de dezvoltare psiho-fizică/handicap;
- Existența unui PIS pentru educație pentru fiecare copil/tânăr din cadrul SR;
- Evidența copiilor/tinerilor care beneficiază de educație într-o unitate de învățământ raportat la numărul total de copii / tineri din SR;
- Existența procedurilor privind asigurarea educației/socializării copiilor/tinerilor, ținând cont de orientarea vocațională și de opinia acestora;
- Evidența asigurării pentru copiii/tinerii din SR a rechizitelor, manualelor și echipamentelor pentru desfășurarea optimă a procesului de învățământ ținând cont de gradul de dezvoltare psiho-fizică/handicap;
- Evidența copiilor/tinerilor care prezintă absenteism nemotivat sau abandon școlar;
- Raportul numeric sau procentual dintre numărul de copii/ tineri de vârsta școlară din SR și numărul de copii/tineri care prezintă absenteism nemotivat sau abandon școlar;
- Existența unor proceduri comune cu instituțiile de învățământ pentru raportarea reciprocă cu termene precise a absențelor școlare a copiilor/tinerilor;
- Numărul de copii/tineri care învață în SR pe o perioadă determinată de timp (cu cadru didactic de sprijin) și motivele care au determinat acest fapt;
- Existența la dosarul fiecărui copil/tanar a rezultatelor școlare;
- Evidența activităților extrașcolare organizate de unitatea de învățământ, furnizorul de servicii sociale și SR la care participă copiii/tinerii din SR;
- Existența la dosarul copilului/tânărului a unor documente justificative care să ateste prezența acestora la activitățile extrașcolare;
- Existența rapoartelor persoanelor desemnate din cadrul SR privind participarea la activitățile extrașcolare și cele organizate pentru părinți;

- Existența și evidența abonamentelor la reviste, ziare și a cărților existente în SR.

Standardul 4.5. - Activități de recreere/joc

SR asigură copiilor/tinerilor oportunități multiple de petrecere a timpului liber și de recreere/joc care contribuie la dezvoltarea/recuperarea fizică, cognitivă, socială și emoțională a acestora.

Rezultat

Copiii/tinerii beneficiază de timp liber, în care se pot odihni, relaxa sau participa la activități de recreere/joc, conform vârstei, potențialului de dezvoltare fizică și intelectuală și a opțiunilor personale.

Indicatori pentru Standardul 4.5.

- Existența în PIP-ul fiecărui copil/tânăr a unui PIS specific petrecerii timpului liber în funcție de vârsta, nevoile de recreere/joc și gradul de dezvoltare psihofizică/handicap;
- Evidența activităților prin care copiii/tinerii sunt informați cu privire la oportunitățile de petrecere a timpului liber din timpul săptămânii, week-end, vacanțe, în cadrul SR-ului cât și în comunitate;
- Existența registrului de opinii și sugestii ale copiilor/tinerilor cu privire la programele de recreere/joc;
- Evidența activităților din timpul liber pe care copiii/tinerii din cadrul SR le petrec în cadrul familiei naturale, familiei largite sau la alte persoane/familii relevante pentru copil/tânăr (week-end-uri/vacanțe școlare);
- Evidența evenimentelor organizate pentru fiecare copil/tânăr în parte la aniversarea zilei de naștere în SR sau în afara acestuia;
- Evidența participării copiilor/tinerilor din SR la tabere și excursii, activități sportive, spectacole, aniversări ale colegilor, etc;
- Existența în SR a jucăriilor (camera specială de joacă), echipamentelor specifice anumitor sporturi/activități, a cărților, revistelor, casetelor audio/video (biblioteca), corespunzătoare cantitativ și calitativ și selecționate adecvat vârstei copiilor și a dezvoltării lor psihofizice și a gradului de handicap.

Standardul 4.6. - Deprinderi de viață independentă

SR asigură copiilor/tinerilor derularea unor programe educative pentru dezvoltare personală, pentru învățarea abilităților de relaționare, a drepturilor și îndatoririlor cetățenești și învățarea unor deprinderi de adaptare la situații care le pot afecta integritatea fizică și morală.

Rezultate

Copiii/tinerii dobândesc cunoștințele și deprinderile de bază pentru a se integra în comunitate într-un mod autonom.

Indicatori pentru standardul 4.6.

- Evidența copiilor/tinerilor care au câștiguri salariale sau din alte surse (familie, premii, burse, pensie de urmaș, etc.);
- Evidența activităților pentru dezvoltare personală realizate individual și/sau în grup;
- Numărul de activități care vizează dezvoltarea de deprinderi de viață independentă organizate pentru copiii/tinerii din SR;
- Existența evaluărilor pentru identificarea nevoilor privind deprinderile de viață independentă;
- Existența pentru fiecare copil/tânăr a unui PIS pentru deprinderi de viață independentă;
- Existența în dosarele copiilor/tinerilor a actelor care atestă prestația unei munci salarizate, conform prevederilor legale;
- Evidența convențiilor de colaborare ale furnizorului de servicii sociale cu alte servicii din comunitate, pentru realizarea activităților de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă a copiilor/tinerilor.

Standardul 4.7. - Intimitate și confidențialitate

SR asigură copiilor/tinerilor dreptul la intimitate, spațiu personalizat cât mai apropiat de mediul familial precum și respectarea confidențialității datelor cu caracter personal și a datelor cu privire la familia sa.

Rezultat

Copiii/tinerii beneficiază de respect, încredere și siguranță în toate aspectele vieții lor și pe tot parcursul protecției în cadrul SR.

Indicatorii pentru Standardul 4.7.

- Existența unor proceduri cunoscute și respectate de copii/tineri și de personalul din SR referitoare la modul în care se respectă dreptul la intimitate și la confidențialitate a copiilor/tinerilor;
- Evidența formărilor continue a personalului cu privire la confidențialitatea datelor cu caracter personal (Legea 677/2001) și a celor cu privire la familia copilului/tânărului (Legea 47/2006);
- Existența la nivelul SR a registrului pentru reclamații și sesizări accesibil copiilor/tinerilor;
- Evidența sesizărilor și reclamațiilor, precum și măsurile luate de către coordonatorul SR transmise imediat furnizorului de servicii sociale.
- Evidența măsurilor luate de către furnizorul de servicii sociale.

V. PARTICIPARE

Furnizorul de servicii sociale și SR promovează și susține participarea copiilor/tinerilor la activitățile derulate de aceștia, cât și la cele din cadrul comunității, precum și la luarea tuturor deciziilor care îi privesc.

Standardul 5.1. - Participarea copiilor/tinerilor

Furnizorul de servicii sociale și SR promovează și susține participarea copiilor/tinerilor la activitățile derulate de aceștia, cât și la cele din cadrul comunității, precum și la luarea tuturor deciziilor care îi privesc.

Rezultat

Copiii/tinerii din SR participă activ la viața cotidiană precum și la luarea deciziilor care îi privesc, sunt încurajați și sprijiniți să participe la desfășurarea activităților din cadrul SR și în afara lui și să-și asume responsabilități conform nivelului lor de dezvoltare psiho-fizică.

Indicatorii pentru standardul 5.1.

- Existența la nivelul SR a Consiliului Copiilor/Tinerilor;
- Existența unor proceduri cunoscute și respectate cu privire la asigurarea consultării copiilor/tinerilor precum și a familiilor lor (discuții individuale și de grup, dezbateri în cadrul Consiliului Copiilor/Tinerilor) precum și a participării acestora la luarea deciziilor care îi privesc;
- Existența minuterilor întâlnirilor Consiliului Copiilor/Tinerilor care să cuprindă concluziile, sugestiile și propunerile acestora;
- Numărul anual de consultări ale Consiliului Copiilor/Tinerilor;
- Numărul de discuții individuale și de grup cu copiii/tinerii din SR, pe probleme care privesc activitățile/deciziile importante pentru ei precum și organizarea și funcționarea SR.

Standardul 5.2. – Menținerea legăturilor copilului/tânărului cu familia și comunitatea

Copiii/tinerii din cadrul SR sunt sprijiniți și sunt încurajați să mențină legăturile cu părinții, familia largită și alte persoane importante sau apropiate față de ei, să se implice în diferite acțiuni în comunitate, conform propriilor dorințe (cu excepția situațiilor de restricție hotărâte de CPC /instanța judecătorească și prevăzute în PIP) și în funcție de nivelul lor de dezvoltare psiho-fizică.

Rezultat

Copiii/tinerii din SR beneficiază de sprijin și servicii adecvate astfel încât reintegrarea lor familială și socio-profesională să se pregătească și să se realizeze în cele mai bune condiții.

Indicatorii pentru Standardul 5.2.

- Existența în PIP-ul fiecărui copil/tânăr a unui PIS pentru menținerea și dezvoltarea legăturilor cu părinții și cu alte persoane relevante pentru copil precum și eventualele restricții hotărâte de către CPC /instanța judecătorească;
- Existența procedurilor de menținere a legăturilor cu familia și/sau alte persoane relevante din viața copilului/tânărului;
- Existența procedurilor privind vizita copiilor/tinerilor în cadrul familiei naturale/familiei largite sau la alte persoane relevante pentru copil/tânăr;
- Evidența copiilor/tinerilor pentru care s-au întreprins demersuri în vederea menținerii legăturii cu familia, respectiv și cu alte persoane relevante pentru ei;
- Existența registrului de vizite a părinților/familiei;
- Existența în SR într-un loc vizibil și accesibil copiilor/tinerilor precum și familiilor acestora a unor materiale informative despre serviciile existente în comunitate;

- Evidența activităților desfășurate de SR în comunitate cu copiii/tinerii, în acord cu gradul lor de dezvoltare psihofizică/handicap ;
- Existența unor proceduri pentru asigurarea accesului copiilor/tinerilor la mijloace de comunicare (telefon, poștă, internet);
- Evidența reevaluărilor pentru fiecare copil/tânăr și acțiunile care au fost întreprinse pentru atingerea finalității PIP precum și identificarea activităților nerealizate;

VI. ETICA

Personalul din SR își desfășoară activitatea în baza deontologiei profesionale și a prevederilor din ROI și MOF care asigură respectarea demnității copiilor/tinerilor și a familiilor sau reprezentanților legali.

Standardul 6.1. - Relația personalului/voluntarilor cu copiii/tinerii

Personalul SR/voluntarii interacționează cu copiii/tinerii având la bază normele de conduită morală, profesională și socială, respectându-le demnitatea, valorificând potențialul fiecăruia și valorizând rezultatele obținute de aceștia.

Rezultat

Copiii/tinerii au o relație firească, bazată pe sinceritate și respect reciproc, cu personalul SR/voluntarii.

Indicatori pentru Standardul 6.1

- Existența procedurilor cu privire la comunicare/relaționare între copiii/tinerii și personalul din SR, cunoașterea și respectarea acestora;
- Existența procedurilor cu privire la comunicare/relaționare între copiii/tinerii și voluntarii;
- Existența programării personalului SR pe grupe de copii/tineri;
- Existența programării voluntarilor pe grupe de copii/tineri.

Standardul 6.2. - Protecția copilului/tânărului împotriva abuzurilor

SR susține și promovează respectarea dreptului oricărui copil/tânăr de a fi protejat împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

Rezultat

Copiii/tinerii din SR trăiesc în condiții de respect, siguranță și bunăstare.

Indicatorii pentru Standardul 6.2.

- Existența procedurilor privind respectarea dreptului copilului/tânărului la intimitate, nondiscriminare, protecție împotriva oricărui abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant;
- Existența telefonului copilului organizat de către furnizorul de servicii sociale, cunoașterea acestuia de către copii/tineri și afișarea numărului la loc vizibil;

- Existența unor materiale informative privind drepturile copilului și privind modalitățile de sesizare/reclamare a oricăror fapte de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare (inclusiv exploatare sexuală sau prin muncă), tratament inuman sau degradant la care copiii/tinerii și părinții/reprezentanții legali să aibă acces;
- Evidența sesizărilor efectuate de copiii/tineri, părinți/reprezentanți legali, alte persoane, privind suspiciuni sau situații evidente de violență asupra copiilor;
- Existența sesizărilor și reclamațiilor îndosariate în SR;
- Evidența măsurilor luate de către coordonatorul SR și a notificărilor imediate către furnizorul de servicii sociale;
- Evidența situațiilor de abuz, neglijare și exploatare transmise de SR, imediat, prin fișele de semnalare, la serviciul specializat al Consiliului Județean (DGASPC);
- Evidența cazurilor de abuz, neglijare și exploatare din SR, confirmate și aflate în monitorizare la furnizorul de servicii sociale;
- Numărul situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a copilului, confirmate, în care este implicat personal din cadrul SR;
- Raportul dintre numărul de cazuri de abuz, neglijare și exploatare a copilului/tânărului, confirmate și numărul situațiilor în care a fost necesară anunțarea serviciului de ambulanță și a poliției.

Standardul 6.3. – Sesizări și reclamații

Furnizorul de servicii sociale și SR își organizează proceduri de înregistrare și soluționare a sesizărilor/reclamațiilor. Acestea sunt soluționate cu celeritate, iar răspunsul către petent este întocmit și transmis în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultat

Copiii/tinerii, părinții/reprezentanții legali ai acestora beneficiază de dreptul de a efectua sesizări/reclamații și primesc răspuns competent în termen legal.

Indicatorii pentru Standardul 6.3.

- Existența procedurilor referitoare la înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor, care sunt conforme cu legislația în vigoare referitoare la petiții;
- Existența procedurilor referitoare la înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor afișate la intrarea în SR, într-un loc accesibil și la vedere. Acestea sunt cunoscute și respectate de copiii/tineri și de personalul SR;
- Existența **registrlui unic** de sesizări și reclamații în cadrul SR într-un loc accesibil copiilor/tinerilor/părinților;
- Evidența sesizărilor/reclamațiilor înregistrate la SR transmise imediat furnizorului de servicii sociale;
- Evidența sesizărilor/reclamațiilor conține și rapoartele lunare ale coordonatorului SR cu privire la acestea;
- Existența rapoartelor lunare ale coordonatorului SR transmise furnizorului de servicii sociale.

VII. ORIENTAREA PE REZULTATE

Furnizorul de servicii sociale și SR are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul copiilor/tinerilor, familiilor/reprezentanților legali ai acestora și comunității. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență, reprezentând un element important al proceselor de îmbunătățire continuă, transparență și responsabilizare.

➤ **Managementul resurselor umane**

Standardul 7.1. - Recrutarea și angajarea resurselor umane

Personalul SR este selectat, recrutat și angajat ținând cont de misiunea serviciului, proiectul instituțional, nevoile copiilor/tinerilor, tipul serviciilor oferite și legislația în vigoare.

Rezultat

Copiii/tinerii din cadrul SR, precum și familia/ alte persoane relevante pentru aceștia beneficiază de servicii de calitate oferite de personal calificat.

Indicatorii pentru Standardul 7.1.

- Existența diplomelor de studii și a altor documente care să ateste calificarea personalului angajat în SR.
- Existența unui document prin care se atestă calitatea coordonatorului SR de a participa în Comisia de selecție a personalului pentru SR;
- Existența statului de funcții al SR
- Existența contractelor de voluntariat;
- Existența fișelor de post pentru personalul SR și voluntari;
- Existența evaluărilor profesionale anuale.

Standardul 7.2. – Numărul și structura de personal

Structura și numărul personalului din cadrul SR sunt adecvate în raport cu misiunea SR , cu numărul de copii/tineri și cu nevoile specifice ale acestora.

Rezultat

Copiii/tinerii din SR beneficiază de servicii de calitate oferite de personal calificat pe durata protecției în SR .

Indicatorii pentru Standardul 7.2.

- Existența unei structuri de personal și a unui număr de personal corespunzător activităților desfășurate în SR;
- Existența la nivelul SR a unei organigrame și a unui stat de funcții realizate în raport cu misiunea și proiectul instituțional al acestuia;

- Existența unui raport optim adult/copil pe ture de zi/de noapte pentru îngrijirea directă a copilului după următorul tabel :

Tabel - Raportul minim adulți/copii/tura din SR:

Categoriile de copii	Nr. de copii /grupă	Raport minim adulți - copii
Naștere –2 ani (inclusiv copiii cu handicap/ dependență totală)	6	1:2
3-4 ani (inclusiv copiii cu dependență totală/partială)	6	1:2
5–6 ani(inclusiv copiii cu dependență partială)	8	1:3
7-12 ani (inclusiv copiii cu handicap)	12	1:4
Peste 13 ani (inclusiv copiii cu handicap)	12	1:6

- Existența planificării turelor personalului (personal, data, programul de lucru, etc.);
- Numărul personalului angajat/ voluntarii, prezent în SR, care lucrează pe anumite perioade în SR dar, în cea mai mare parte a timpului, în alte locații ale furnizorului de servicii sociale;
- Existența unui raport adult/copil cel puțin egal cu numărul minim prevăzut în standardele prezente;
- Existența organigramei SR aprobată;
- Existența unui raport optim între numărul personalului de îngrijire, raportul minim adulți-copii și activitățile obligatorii din SR, prevăzute pentru îndeplinirea misiunii SR.
- Existența documentelor care atestă pregătirea și experiența coordonatorului SR conform prevederilor legale;
- Evidența convențiilor de colaborare încheiate cu alți furnizori de servicii/ persoane fizice autorizate;
- Numărul personalului administrativ cu atribuții de întreținere din cadrul SR.

Standardul 7.3. – Formarea și consolidarea echipei SR

Coordonatorul SR se asigură că personalul este calificat pentru a presta serviciile oferite de SR, cunoaște și respectă responsabilitățile care îi revin prin fișa postului.

Rezultat

Copiii/tinerii din SR, beneficiază de servicii de calitate și personalizate asigurate de un personal calificat și format continuu.

Indicatorii pentru Standardul 7.3.

- Evidența activităților prin care personalul este instruit cu privire la ROF, ROI și MOF;
- Numărul ședințelor administrative organizate cu personalul;

- Existența minutilor ședințelor administrative și a rapoartelor întocmite de către coordonatorul SR;
- Evidența reuniunilor profesionale ale echipei multidisciplinare a SR;
- Evidența minutilor reuniunilor profesionale;
- Evidența activităților de formare continuă a personalului cu privire la îngrijirea individualizată a copiilor/tinerilor
- Existența certificatelor de participare sau absolvire a cursurilor relevante pentru fiecare calificare și numărul acestora per persoană.

Standardul 7.4. – Supervizarea resurselor umane

Furnizorul de servicii și SR dispun de un sistem eficient de supervizare a resurselor umane.

Rezultat

Personalul SR este pregătit să asigure servicii de calitate pentru copiii/tineri.

Indicatorii pentru Standardul 7.4.

- Numărul de ședințe de supervizare a personalului/lună;
- Evidența ședințelor de supervizare/caz;
- Evidența ședințelor de supervizare individuală și de grup desfășurate cu voluntarii în SR;
- Existența rapoartelor de supervizare a resurselor umane;
- Existența rapoartelor de supervizare pe caz.