

STANDARDE MINIME DE CALITATE
pentru serviciul prestat în cadrul Centrului regional de asistență integrată a copiilor
victime/martori ai infracțiunilor

CAPITOLUL I
MEDIUL PRIETENOS COPILULUI

LOCALIZAREA ȘI ACCESIBILITATEA CENTRULUI – STANDARDUL 1

1. Sediul Centrului este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru beneficiari.
2. **Rezultatul scontat:** Toți beneficiarii pot ajunge cu ușurință și în siguranță la locul amplasării Centrului.
3. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Centrul este situat într-o zonă cu flux de populație redus și acces la transportul public.
 - 2) Centrul nu este amplasat în incinta organelor de drept, instituțiilor de asistență medicală.
 - 3) Panoul cu denumirea străzii și numărul clădirii în care este amplasat Centrul sunt indicate, astfel încât facilitează identificarea acestuia.
 - 4) Denumirea Centrului nu este afișată nici pe exteriorul nici în interiorul clădirii în care este amplasat Centrul.

AMENAJAREA SPAȚIULUI – STANDARDUL 2

1. Prestatorul serviciului (în continuare – Prestator) asigură spațiu și mediu corespunzător pentru acordarea serviciilor de asistență specializată beneficiarilor.
2. **Rezultatul scontat:** Spațiul Centrului este amenajat și dotat cu echipament și mobilier, astfel încât contribuie la funcționalitatea Centrului și acordarea serviciilor de asistență specializată copiilor într-un mediu sigur, intim și prietenos.
3. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Centrul dispune de: spații de așteptare, spații special amenajate pentru audierea copiilor dotate cu mijloace de înregistrare audiovideo, spații pentru realizarea evaluării și examinării medicale și medico-legale, spații de consiliere psihologică, spații administrative, grupuri sanitare.
 - 2) Spațiul de așteptare este dotat cu mobilier moale și zonă pentru servirea gustărilor.
 - 3) Spațiile pentru audierea copiilor sunt amenajate conform Standardelor aprobate de Guvern.
 - 4) Spațiile pentru examinarea medicală și medico-legală corespund normelor sanitaro-igienice.
 - 5) Spațiile de consiliere psihologică sunt amenajate astfel încât corespund necesităților copiilor de diferite vârste și sunt echipate cu instrumentar psihodiagnostic/psihoterapeutic;
 - 6) Spațiile asigură intimitatea copilului, sunt izolate fonic în vederea respectării confidențialității informațiilor.
 - 7) Mobilierul este prietenos copiilor și adecvat vârstei. Jucăriile, revistele și cărțile răspund nevoilor și nivelului de dezvoltare a copiilor.
 - 8) Spațiile administrative sunt compuse din birouri pentru: manager, asistent social, psiholog, jurist, intervievator, dotate cu mobilier de birou și tehnică de calcul, precum și încăpere închise pentru depozitarea dosarelor pe cazurile închise.
 - 9) Centrul dispune de 3 grupuri sanitare în interiorul clădirii: pentru beneficiari - compus din veceu și lavoar, pentru personal - compus din veceu și lavoar, pentru spațiile de examinare medicală/medico-legală - compus din lavoar, veceu și duș.
 - 10) Centrul dispune de toate autorizațiile de funcționare prevăzute de legislație.
 - 11) Centrul este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, internet, telefonie, sisteme de ventilare, iluminare naturală, servicii de pază.

INFORMAREA ȘI SENSIBILIZAREA – STANDARDUL 3

1. Prestatorul asigură informarea și sensibilizarea angajaților autorităților publice centrale și locale, ai structurilor, instituțiilor și serviciilor din cadrul sau subordonate acestora, care activează în domeniile ordinii publice, justiției, asistenței sociale, educației, ocrotirii sănătății, precum și a membrilor comunității despre scopul, obiectivele, asistența și rezultatele activității Centrului.

2. **Rezultatul scontat:** Angajații autorităților publice centrale și locale, ai structurilor, instituțiilor și serviciilor din cadrul sau subordonate acestora, care activează în domeniile ordinii publice, justiției, asistenței sociale, educației, ocrotirii sănătății, precum și membrii comunității cunosc și înțeleg scopul, obiectivele, asistența și rezultatele activității Centrului.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul dispune de materiale informaționale, care sunt prezentate într-un limbaj simplu, accesibil și actual.

2) Prestatorul utilizează pentru informare și sensibilizare metode precum pliante, broșuri, pagina web, spoturi publicitare, evenimente publice, etc.

3) Datele privind asistența oferită, practicile bune și activitatea Centrului sunt diseminate pentru sensibilizarea privind fenomenul violenței împotriva copiilor, precum și pentru a facilita cercetarea fenomenului, dezvoltarea politicilor, cadrului normativ și metodologic în domeniul protecției copilului.

CAPITOLUL II INTERESUL SUPERIOR AL COPILULUI NEDISCRIMINAREA – STANDARDUL 4

1. Prestarea serviciului se realizează prin abordare și asistență nediscriminatorie a copiilor.

2. **Rezultatul scontat:** Fiecare copil este tratat echitabil și egal, indiferent de apartenența sa sau a părinților sau tutorilor săi, la sex, rasă, culoare sau origine etnică, vârstă, limbă, religie, opinii politice sau de alt gen, origine națională sau socială, stare socio-economică, statutul părinților, asocierea cu o minoritate națională, bunuri, naștere, orientare sexuală, identitate gender sau alt statut.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul informează personalul privind prevederile legale în domeniul nediscriminării.

2) Personalul Centrului cunoaște prevederile legale în domeniul nediscriminării, aplică practici nediscriminatorii în procesul de prestare a serviciului.

3) Centrul întreprinde măsuri pentru asigurarea traducerii și interpretării, în caz de necesitate.

PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL – STANDARDUL 5

1. Prestatorul asigură protecția datelor cu caracter personal a copilului și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea serviciilor de asistență specializată în cadrul Centrului.

2. **Rezultatul scontat:** Protecția datelor cu caracter personal a copilului și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea serviciilor de asistență specializată în cadrul Centrului este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul are aprobată politica de protecție a datelor cu caracter personal și este înregistrat ca operator de date cu caracter personal.

2) Personalul Centrului este instruit și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal.

3) Copilul, reprezentantul legal/persoana de încredere, sunt informați privind prelucrarea datelor cu caracter personal și își exprimă în scris acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

4) Centrul asigură măsurile necesare pentru a proteja viața privată, identitatea și imaginea copiilor victime și pentru a împiedica diseminarea publică a oricărei informații care ar putea conduce la identificarea lor.

5) În procesul de acordare a serviciilor de asistență specializată copilului, personalul Centrului face schimb de informații asigurând protecția datelor cu caracter personal.

INFORMAREA ȘI PARTICIPAREA COPILULUI – STANDARDUL 6

1. Prestatorul asigură informarea și participarea copilului și după caz a reprezentantului legal/persoanei de încredere a acestuia, la toate etapele de acordare a serviciilor de asistență specializată.

2. **Rezultatul scontat:** Informarea și participarea copiilor, a părinților/persoanelor de încredere contribuie la acordarea asistenței calitative.

3. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Centrului beneficiază de instruire și cunoaște particularitățile de comunicare și informare a copiilor, adaptate vârstei și nivelului de dezvoltare a acestora;

2) Prestatorul are stabilite proceduri privind exprimarea opiniei și participarea copilului în procesul de luare a deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciilor de asistență specializată;

3) Procedurile de informare și participare sunt adaptate copiilor cu cerințe speciale sau cu dizabilități, creând aceleași oportunități pentru a primi informații și a fi auziți;

4) Prestatorul creează condiții pentru exprimarea opiniei în legătură cu calitatea serviciilor de asistență specializată și ia în considerație aceste opinii pentru îmbunătățirea calității acestora.

EVITAREA ÎNTÂRZIERILOR NEJUSTIFICATE – STANDARDUL 7

1. Centrul asigură acordarea serviciilor de asistență specializată copilului fără întârziere nejustificată.

2. **Rezultatul scontat:** Copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere beneficiază de serviciile de asistență specializată oferite neîntârziat.

3. Indicatorii de realizare:

1) Asistența psihologică este acordată copilului și după caz reprezentantului legal/persoanei de încredere în termenele și volumul prevăzute de Manualul operațional.

2) Planificarea audierii în condiții speciale se inițiază în decurs de 1 zi lucrătoare din momentul informării Centrului despre inițierea cauzei penale.

3) Evaluarea necesității examinării medicale sau medico-legale are loc în ziua sesizării/adresării la Centrul.

4) Centrul sesizează imediat autoritatea tutelară teritorială locală în cazul identificării necesității aplicării măsurilor urgente de protecție.

5) Centrul respectă termenele și procedurile prevăzute de Instrucțiunile privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului aprobate de Guvern.

PREVENIREA RETRAUMATIZĂRII ȘI REVICTIMIZĂRII – STANDARDUL 8

1. Centrul asigură măsuri pentru a evita retraumatizarea și revictimizarea copilului, la oricare etapă de prestare a serviciilor de asistență specializată.

2. **Rezultatul scontat:** Copilul beneficiază de serviciile de asistență specializată, conform procedurilor care exclud retraumatizarea și previn revictimizarea acestuia.

3. Indicatorii de realizare:

1) Centrul dispune de proceduri de prevenire a retraumatizării copilului.

2) Prestatorul întreprinde măsuri pentru a preveni revictimizarea copilului.

3) Audiarea copilului în condiții speciale în cadrul Centrului se realizează cu asigurarea tuturor garanțiilor prevăzute de lege;

4) Examinarea medicală și expertiza medico-legală se realizează conform procedurilor adaptate copilului, în condiții prietenoase și care asigură intimitatea.

5) Personalul Centrului cunoaște prevederile legale și procedurile pentru a exclude retraumatizarea și a preveni revictimizarea copilului.

Capitolul III

INTERVENȚIA MULTIDISCIPLINARĂ ȘI COOPERAREA INTERSECTORIALĂ

ACORDUL DE COOPERARE – STANDARDUL 9

1. Prestatorul i asigură cooperarea intersectorială conform prevederilor Acordului de cooperare încheiat între Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Inspectoratul General al Poliției, Consiliul Superior al Magistraturii, Procuratura Generală, Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, Centrul de Medicină Legală și alte autorități sau instituții, în caz de necesitate.
2. **Rezultatul scontat:** În urma cooperării dintre părțile Acordului de cooperare copilul beneficiază de servicii de asistență specializată în cadrul Centrului.
3. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Prestatorul respectă responsabilitățile ce îi sunt atribuite în Acordul de cooperare.
 - 2) Prestatorul facilitează monitorizarea respectării responsabilităților de acordare a serviciilor de asistență specializată copilului în baza Acordului de cooperare.

INTERVENȚIA MULTIDISCIPLINARĂ – STANDARDUL 10

1. Prestatorul asigură intervenția multidisciplinară pe caz în cadrul Centrului.
2. **Rezultatul scontat:** Copilul beneficiază de asistență psihologică, juridică, medicală și socială specializată, multidisciplinară prestată în cadrul Centrului.
3. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Prestatorul dispune de personal calificat pentru intervenții specializate psihologică, juridică, medicală și socială multidisciplinară.
 - 2) Reprezentantul legal/ persoana de încredere a copilului poate beneficia de asistență psihologică și juridică.
 - 3) Pentru fiecare caz examinat în cadrul Centrului se organizează cel puțin o ședință multidisciplinară a specialiștilor Centrului, cu participarea după caz, a specialiștilor din cadrul echipei multidisciplinare de la locul de trai al copilului, reprezentanților organelor de drept.
 - 4) Personalul Centrului, la solicitare sau în caz de necesitate, oferă asistență și informații autorităților tutelare locale pentru implementarea Planului individual de asistență, elaborat de echipa multidisciplinară, conform Hotărârii de Guvern nr. 270/2014 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului.

AUDIEREA COPILULUI ÎN CONDIȚII SPECIALE – STANDARDUL 11

1. Prestatorul asigură condiții de audiere a copilului în conformitate cu art. 110¹ din Codul de Procedură Penală.
2. **Rezultatul scontat:** Copilul, în cadrul Centrului este audiat fără să fie retraumatizat asigurându-se colectarea calitativă a probelor.
3. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Planificarea audierii copilului se realizează de către personalul Centrului în termen de o zi lucrătoare din momentul recepționării încheierii judecătorești de instrucție/demersului procurorului privind solicitarea audierii;
 - 2) Copilul este informat în prealabil de către intervievator despre procedura de audiere.
 - 3) Copilul este audiat în cadrul Centrului, prin intermediul unui intervievator special instruit care dispune de certificate/ acte adevărate în acest sens;

4) Prestatorul asigură realizarea audierii prin utilizarea echipamentului tehnic specializat, funcționarea căruia este asigurată de către o persoană din cadrul Centrului special instruită.

5) Prestatorul pune la dispoziție suporturi informaționale sigure pentru înregistrarea audierii.

6) Intervievatorul din cadrul Centrului cunoaște și aplică în procesul de audiere cadrul metodologic (Liniile directe în materie de interviu/audiere a copiilor elaborate de Institutul Național pentru Sănătatea Copilului și Dezvoltare Umană și Orientările practice în domeniul aplicării tehnicilor de interviu investigativ în cazuri suspecte de abuz față de copii, elaborate de Societatea Profesională Americană împotriva Abuzului asupra Copiilor).

ASISTENȚA JURIDICĂ – STANDARDUL 12

1. Prestatorul oferă asistență juridică primară reprezentantului legal/persoanei de încredere a copilului, după caz copilului, precum și asistență juridică calificată pentru organizarea și funcționarea Centrului.

2. **Rezultatul scontat:** Reprezentantul legal/ persoana de încredere a copilului, după caz copilul beneficiază de asistență juridică primară de calitate, iar Centrul beneficiază de asistență juridică calificată de calitate.

3. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul are angajat jurist cu studii superioare în drept.
- 2) Procedura de oferire a asistenței juridice este prevăzută în manualul operațional al Centrului.
- 3) Asistența juridică primară este oferită tuturor reprezentanților legali/ persoanelor de încredere ale copiilor beneficiari și documentată în cadrul Centrului.

EXAMINAREA MEDICALĂ - STANDARDUL 13

1. Prestatorul la necesitate, facilitează realizarea evaluării și examinării medicale a copilului.

2. **Rezultatul scontat:** Copilul care prezintă acuze privind afecțiuni ale stării de sănătate legate de experiența traumatică prin care a trecut beneficiază de evaluare și examinare medicală.

3. **Indicatori de realizare:**

- 1) Centrul are încheiat acord de colaborare pentru efectuarea examinării medicale a copiilor, cu Instituția Medico – Sanitară Publică din localitatea în care este amplasat;
- 2) Centrul are capacitatea să ofere primul ajutor medical, în caz de necesitate;
- 3) În cadrul Centrului este angajat asistent medical;
- 4) Evaluarea și examinarea medicală a copilului este documentată în cadrul Centrului;
- 5) Medicii specialiști care realizează examinarea medicală a copilului sunt instruiți cu privire la prevenirea retraumatizării copilului și lucrul cu copiii victime și martori ai infracțiunilor;
- 6) Asistentul medical însoțește copilul pentru efectuarea examinării medicale și asigură informarea medicului specialist cu privire la prevenirea retraumatizării copilului, inclusiv omiterea demarării de către medicul specialist a măsurilor prevăzute de mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului aprobate de Guvern;
- 7) Asistentul medical din cadrul Centrului asigură transmiterea informației cu privire la examinarea medicală a copilului medicului de familie de la locul de trai al acestuia;
- 8) Asistentul medical din cadrul Centrului asigură întreținerea echipamentului și igienizarea spațiului destinat examinării medicale;
- 9) Asistentul medical este instruit în vederea identificării necesității de examinare medicală a copilului.

EXAMINAREA ȘI EXPERTIZA MEDICO-LEGALĂ - STANDARDUL 14

1. Prestatorul facilitează realizarea examinării și expertizei medico-legale a copilului în cadrul Centrului.

2. **Rezultatul scontat:** Copilul beneficiază de examinare și expertiză medico-legală de calitate.

3. **Indicatori de realizare:**

1) Centrul dispune de spațiu amenajat și dotat cu echipamentul necesar pentru efectuarea examinării medico-legale, conform recomandărilor Centrului de Medicină Legală;

2) Medicii legiști sunt instruiți în domeniul identificării necesității de examinare medicală a copilului, prevenirii retraumatizării și comunicării empatică cu copilul;

3) Copilul este informat de către medicul legist despre procedura de examinare medico-legală, până la efectuarea acesteia;

4) Examinarea medico-legală a copilului în cadrul Centrului este documentată.

MĂSURI URGENTE DE PROTECȚIE - STANDARDUL 15

1. Prestatorul facilitează aplicarea măsurilor urgente de protecție în cazul existenței pericolului iminent pentru viața și sănătatea copilului.

2. **Rezultatul scontat:** În cazul existenței pericolului iminent, copilului i se asigură mediu protector.

3. **Indicatori de realizare:**

1) Managerul de caz din cadrul Centrului oferă asistență și asigură schimbul de date și informații obținute în cadrul Centrului cu specialiștii/autoritățile responsabile pentru aplicarea măsurilor urgente de protecție.

2) Managerul de caz din cadrul Centrului solicită de la autoritățile tutelare locale și teritoriale informații relevante pentru asigurarea mediului protector pentru copil.

ASISTENȚA PSIHOLOGICĂ DE CRIZĂ – STANDARDUL 16

1. Prestatorul asigură în caz de necesitate asistență psihologică de criză a copilului, precum și a reprezentantului legal/persoanei de încredere.

2. **Rezultatul scontat:** Copilul, reprezentantul legal/persoana de încredere beneficiază de asistența psihologică de criză de calitate.

3. **Indicatori de realizare:**

1) Asistență psihologică de criză asigură stabilizarea emoțională, restabilirea funcționalității adaptative și realizarea procedurilor de audiere, examinare medicală/medico-legală, evaluare psihologică;

2) Asistența psihologică de criză se realizează pe parcursul a cel mult 5 ședințe conform Manualului operațional;

3) Copilul, reprezentantul legal/persoana de încredere sunt informați cu privire la disponibilitatea asistenței psihologice de criză, scopul acesteia, durata asistenței și orarul ședințelor.

4) Prestatorul are angajat psiholog cu pregătire și experiență specializată în lucrul cu copii;

5) Asistența psihologică de criză este adaptată la caracteristicile individuale ale copilului, incluzând vârsta, dezvoltarea, nivelul lingvistic, cognitiv și social, contextul cultural, starea emoțională a acestuia;

6) Asistența psihologică de criză în cadrul Centrului este documentată în fișa de evidență a acesteia.

EVALUARE PSIHOLOGICĂ – STANDARDUL 17

1. Prestatorul asigură evaluarea psihologică și elaborarea raportului de evaluare psihologică a copilului în cadrul Centrului.

2. **Rezultatul scontat:** Copilul beneficiază de evaluare psihologică de calitate.

3. **Indicatori de realizare:**

1) Evaluarea psihologică a copilului se realizează pe parcursul a 2-10 ședințe în baza unei metodologii aprobate și conform Manualului operațional;

2) Copilul, reprezentantul legal/persoana de încredere sunt informați cu privire la scopul, conținutul și durata evaluării psihologice a copilului;

3) Prestatorul s are angajat psiholog cu pregătire și experiență specializată în lucrul cu copiii;

4) Evaluarea psihologică a copilului este adaptată la caracteristicile individuale ale copilului, incluzând vârsta, dezvoltarea, nivelul lingvistic, cognitiv și social, contextul cultural, starea emoțională a acestuia;

5) Evaluarea psihologică a copilului în cadrul Centrului este documentată în fișa de evidență a acesteia.

6) În rezultatul evaluării psihologice este elaborat Raportul de evaluare psihologică, copia căruia se anexează la dosarul copilului;

7) Raportul de evaluare psihologică este semnat de psihologul care a efectuat evaluarea și aprobat de managerul Centrului;

8) Psihologii implicați în procesul de evaluare a beneficiarului Centrului respectă normele de etică profesională.

CAPITOLUL IV MANAGEMENTUL CENTRULUI

EVALUAREA NECESITĂȚILOR DE ASISTENȚĂ A COPILULUI – STANDARDUL 18

1. Prestatorul asigură evaluarea necesităților copilului, reprezentantului legal/persoanei de încredere.

2. **Rezultatul scontat:** Copilul, reprezentantul legal/persoana de încredere beneficiază de servicii de asistență specializată în cadrul Centrului în baza evaluării necesităților.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) Evaluarea necesităților copilului, reprezentantului legal/persoanei de încredere se realizează de către managerul de caz prin acumularea informațiilor:

- disponibile în rezultatul evaluării inițiale și complexe realizate de către echipa multidisciplinară, în baza Hotărârii de Guvern nr. 270/2014;

- de la organul de urmărire penală;

- de la copil, reprezentant legal/persoana de încredere;

2) Evaluarea necesităților copilului se realizează conform Manualului operațional.

3) Rezultatele evaluării necesităților copilului, reprezentantului legal/persoanei de încredere se înregistrează în Fișa de evaluare a necesităților.

PLANUL DE ASISTENȚĂ SPECIALIZATĂ A COPILULUI ÎN CADRUL CENTRULUI - STANDARDUL 19

1. Prestatorul asigură elaborarea Planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului pentru fiecare copil, în baza evaluării necesităților ale copilului și după caz a reprezentantului legal/persoanei de încredere.

2. **Rezultatul scontat:** Copilul beneficiază de servicii de asistență specializată în cadrul Centrului în baza unui Plan de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) Planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului este întocmit de către managerul de caz, în cooperare cu alți specialiști din cadrul Centrului;

2) Managerul Centrului asigură informarea copilului și a reprezentantului legal/ persoanei de încredere a copilului cu privire la conținutul Planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului;

3) Reprezentantul legal/persoana de încredere a copilului confirmă prin semnătură faptul că a fost informat cu privire la conținutul Planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului;

4) Planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului este modificat în dependență de necesitățile suplimentare de asistență specializată identificate;

5) Managerului Centrului asigură accesul managerului de caz de la locul de trai al copilului la informații relevante pentru acordarea asistenței și protecției copilului;

6) Implementarea acțiunilor din Planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului este monitorizată de către Managerul de caz conform termenelor de realizare a acțiunilor respective;

7) Rezultatele implementării Planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului sunt reflectate în Raportul de implementare a Planului.

DOSARUL INTERN AL COPILULUI - STANDARDUL 20

1. Prestatorul asigură întocmirea și păstrarea dosarului intern al copilului.

2. **Rezultatul scontat:** Pentru fiecare copil este întocmit un dosar intern care conține documente relevante cu privire la serviciile de asistență specializată acordate în cadrul Centrului.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) Dosarul intern al copilului conține:

- Demersurile organelor de drept/autorităților tutelare teritoriale privind solicitarea asistenței integrate a copilului;

- Fișa privind datele generale despre copil și reprezentant legal/persoana de încredere;

- Fișa de evaluare a necesităților copilului;

- Planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului;

- Raportul de implementare a Planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului;

- documentele privind acordarea serviciilor de asistență specializată în cadrul Centrului;

- alte documente relevante cazului.

2) Managerul de caz din cadrul Centrului asigură transmiterea Raportului de implementare a Planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului și alte informații relevante managerului de caz de la locul de trai al copilului, pentru a fi inclusă și păstrată la dosarul copilului.

PERSONALUL CENTRULUI – STANDARDUL 21

1. Prestatorul respectă procedura de angajare și promovare a personalului.

2. **Rezultatul scontat:** Calitățile personale, nivelul de pregătire, starea de sănătate și statutul juridic al personalului Centrului îndeplinesc cerințele profesionale stabilite.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Centrului în conformitate cu cadrul normativ.

2) Angajarea personalului Centrului se face prin concurs desfășurat în baza procedurii stabilite în Regulamentul intern al Centrului.

3) Personalul Centrului efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative.

4) Prestatorul serviciului întocmește și păstrează documentele Centrului referitoare la resursele umane.

INSTRUIREA PERSONALULUI CENTRULUI – STANDARDUL 22

1. Prestatorul asigură instruirea inițială și continuă a personalului din cadrul Centrului.

2. **Rezultatul scontat:** Instruirea personalului Centrului contribuie la prestarea calitativă a serviciului.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) La angajare, personalul specializat al Centrului beneficiază de un program de instruire inițială cu o durată de minim 40 ore.

2) Prestatorul organizează anual pentru personalul specializat cursuri de instruire continuă cu o durată de minim 20 ore.

3) Managerul Centrului identifică necesitățile de instruire a personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de prestare a serviciului și elaborează planul anual de instruire continuă a personalului.

SUPERVIZAREA PERSONALULUI – STANDARDUL 23

1. Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului specializat al Centrului.

2. **Rezultatul scontat:** Personalul specializat al Centrului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității asistenței specializate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

3. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul organizează procesul de supervizare profesională a personalului specializat.
- 2) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual și se protocolază.
- 3) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la metodele și tehnicile aplicate, discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor, schimbul de experiență, starea emoțională a personalului, consolidarea spiritului de echipă.
- 4) Rezultatele supervizării specialiștilor sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de instruire a personalului.

EVALUAREA PERFORMANȚEI PERSONALULUI - STANDARDUL 24

1. Prestatorul asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului specializat al Centrului.

2. **Rezultatul scontat:** Evaluarea anuală a competențelor profesionale contribuie la creșterea calității asistenței specializate prestate în cadrul Centrului.

3. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Evaluarea personalului se realizează anual.
- 2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborate în baza unor criterii clare de către Prestator, care se axează pe:
 - a) rezultatele activității personalului în acordarea asistenței specializate;
 - b) rezultatele participării la cursuri de instruire profesională;
 - c) gradul de satisfacție al beneficiarilor sau a reprezentanților legali/ persoanelor de încredere.
- 3) Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de instruire a personalului.