

Ordin nr. 177/2003

din 16/12/2003

Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 52 din 22/01/2004

privind aprobarea standardelor minime obligatorii pentru telefonul copilului, standardelor minime obligatorii privind centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat, precum si a standardelor minime obligatorii privind centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijarii si exploatarei copilului

În temeiul prevederilor Ordonantei de urgenta a Guvernului **nr. 12/2001** privind înfiintarea Autoritatii Nationale pentru Protectia Copilului si Adoptie, aprobata si modificata prin Legea **nr. 252/2001**, si ale art. 9 alin. (3) din Hotarârea Guvernului **nr. 770/2003** privind organizarea si functionarea Autoritatii Nationale pentru Protectia Copilului si Adoptie,

secretarul de stat al Autoritatii Nationale pentru Protectia Copilului si Adoptie emite prezentul ordin.

Art. 1. - Se aproba standardele minime obligatorii pentru telefonul copilului, standardele minime obligatorii privind centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat, precum si standardele minime obligatorii privind centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijarii si exploatarei copilului, prevazute în anexele nr. 1, 2 si 3*) care fac parte integranta din prezentul ordin.

Art. 2. - Prezentul ordin se publica în Monitorul Oficial al României, Partea I.

*) Anexele nr. 1, 2 si 3 sunt reproduse în facsimil.

Secretarul de stat al Autoritatii Nationale
pentru Protectia Copilului si Adoptie,
Gabriela Coman

Bucuresti, 16 decembrie 2003.
Nr. 177.

ANEXA Nr. 1

STANDARDE MINIME OBLIGATORII PENTRU TELEFONUL COPILULUI

Telefonul copilului, denumit în continuare TC, este un serviciu pentru protectia copilului, de tip permanent, a carui misiune este sa primeasca semnalările cu privire la situatiile de abuz, neglijare si exploatare a copilului, sa asigure consilierea telefonica în aceste situatii si sa intervina prompt în cazurile urgente prin intermediul unei echipei mobile.

Standardele prezente sunt complementare cu urmatoarele documente:

1. Standardele minime obligatorii pentru centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat, denumit în continuare CC;
2. Standardele minime obligatorii pentru centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijarii si exploatarei copilului, denumit în continuare CRC;

3. Ghidul metodologic pentru interventia si prevenirea în echipa multidisciplinara si în retea în situatiile de abuz, neglijare si exploatare a copilului.

Standardele sunt grupate pe urmatoarele arii de interes:

Informare si relatii cu comunitatea

1. Activitati de informare

Consiliere telefonica

2. Evaluarea riscului imediat

3. Asistarea si consilierea telefonica

Interventia în situatii de urgenta

4. Echipa mobila

Administrare si management

5. Permanenta serviciului

6. Locatia, resursele financiare si baza materiala

Resurse umane

7. Recrutarea si angajarea

8. Numarul, pregatirea si formarea continua

9. Supervizarea

INFORMARE SI RELATII CU COMUNITATEA

Standardul 1	Activitati de informare Telefonul copilului dezvolta activitati de informare si promovare a serviciilor oferite în interesul superior al copiilor expusi la abuz, neglijare si exploatare.
Rezultat	Comunitatea este informata si implicata în ceea ce priveste modalitatile de semnalare si rezolvare a situatiilor de abuz, neglijare si exploatare a copiilor.
Proceduri de implementare a standardului 1	
1.1.	TC realizeaza materiale promotionale pentru copii, parinti, profesionisti si alti membri ai comunitatii, care contin informatii relevante despre rolul sau în comunitate, accesarea si modul de functionare.
1.2.	TC sprijina realizarea anuala de campanii de informare, educare si comunicare a comunitatii cu privire la problema abuzului, neglijarii si exploatarei copilului, denumita în continuare A/N/E.
1.3.	TC editeaza rapoarte statistice si publica date relevante în mass-media, în mod periodic. Continutul rapoartelor statistice si a celorlalte materiale facute public este avizat în prealabil de coordonatorul serviciului.
1.4.	TC își organizeaza o baza de date cu informatii utile despre serviciile comunitare pentru copil si familie din cel puțin urmatoarele domenii: social, inclusiv protectia copilului si protectia persoanelor cu dizabilitati, medical, educational, politie, justitie.

Indicatori pentru Standardul 1

(I)1 .1.1. TC dispune de materiale promotionale (de exemplu; pliante, brosure).

(I)1 .1.2. Continutul materialelor promotionale este adecvat grupului tinta (de exemplu: copii, parinti, profesionisti, mass-media).

(I)1 .2. Numarul anual de campanii de informare, educare si comunicare la a caror organizare a participat TC.

(I)1 .3.1. Numarul anual de rapoarte statistice facute public.

(I)1 .3.2. Numarul anual de articole publicate care contin date relevante din activitatea TC.

(I)1 .3.3. Continutul rapoartelor statistice si a materialelor publicate, care trebuie sa poarte semnatura coordonatorului serviciului.

(I)1 .4. Baza de date cu informatii despre serviciile comunitare pentru copil si familie este operationala.

CONSILIERE TELEFONICA

Standardul 2	Evaluarea riscului imediat Consilierii telefonului copilului evalueaza nevoile imediate ale clientului si potentialul de risc privind expunerea copilului la abuz, neglijare si exploatare.
Rezultat	Clientii primesc informatii si servicii adecvate nevoilor lor, precum si recomandari pentru solutionarea situatiilor care i-au determinat sa apeleze telefonul copilului.
Proceduri de implementare a standardului 2	
2.1.	Consilierii din cadrul TC utilizeaza instrumente de evaluare prin care se estimeaza nevoile imediate ale apelantului, riscul si gravitatea situatiei A/N/E.
2.2.	Consilierii din cadrul TC completeaza fisa de convorbire în timpul apelului.
2.3.	În cazul semnelor din comunitate cu privire la o suspiciune sau situatie A/N/E, consilierii din cadrul TC trebuie sa completeze fisa de semnalare obligatorie si evaluare initiala a situatiilor A/N/E, în termen maxim de, 12 ore de la consemnarea convorbirii. Fisele se transmit la serviciul public specializat pentru protectia copilului, denumit în continuare SPSPC, în termen maxim de 24 ore de la completarea acestora pentru alcatuirea evidentei primare a acestor situatii si coordonarea interventiei. În acest sens, directorul SPSPC are obligatia de a desemna manageri de caz care sa alcatuiasca echipa multidisciplinara si sa coordoneze interventia interinstitutionala în situatiile de A/N/E semnalate, înregistrate si preluate de SPSPC.

Indicatori pentru Standardul 2

(I)2 .1. Consilierii din cadrul TC utilizeaza instrumentele de evaluare mentionate de standardele minime obligatorii: fisa de convorbire si fisa de semnalare obligatorie si evaluare initiala a situatiilor A/N/E. Fisa de semnalare obligatorie si evaluare initiala a situatiilor A/N/E este anexa la ghidul metodologic privind interventia si prevenirea în echipa multidisciplinara si în retea în situatiile de A/N/E.

(I)2 .2.1. Numarul mediu lunar si numarul anual de fise de convorbire întocmite de consilierii din cadrul TC.

(I)2 .2.2. Continutul fisei de convorbire.

(I)2 .3. Numarul mediu lunar si numarul anual de fise de semnalare obligatorie si evaluare initiala a situatiilor A/N/E completate de consilierii din cadrul TC si transmise la SPSPC.

Standardul 3	Asistarea si consilierea telefonica Consilierii telefonului copilului asigura clientilor asistenta si consiliere pentru depasirea situatiilor de criza si solutionarea adecvata a cazurilor expuse sau semnalate de catre acestia.
Rezultat	Clientii primesc suportul emotional si informational necesar în conditii de confidentialitate în ceea ce priveste identitatea lor si situatia expusa sau semnalata.
Proceduri de implementare a standardului 3	
3.1.	Consilierii din cadrul TC furnizeaza informatii adecvate nevoilor clientilor si îi îndruma catre serviciile corespunzatoare, inclusiv îi reorienteaza sau îi refera catre alte servicii de specialitate în domeniul protectiei copilului împotriva abuzului, neglijarii si exploatarii atunci când solutionarea problemei prezentate depaseste competentele TC.
3.2.	Consilierii din cadrul TC utilizeaza tehnici specifice de consiliere, care sunt documentate.
3.3.	Consilierii din cadrul TC desfasoara activitati de asistenta si consiliere a clientilor pentru depasirea unei situatii de criza.
3.4.	Consilierii din cadrul TC respecta anonimatul si confidentialitatea convorbirilor. Referitor la aceasta din urma, în situatiile de urgenta, cu exceptia datelor referitoare la persoana care semnaleaza daca nu este însusi copilul, consilierii furnizeaza toate datele necesare, inclusiv cele referitoare la identitatea si locul în care se afla copilul, echipei mobile pentru a interveni conform prevederilor standardelor minime obligatorii prezente.
3.5.	Consilierul din cadrul TC respecta dorinta apelantului de a finaliza convorbirea. În cazul în care durata unui apel depaseste 50 de minute, care este durata maxim admisa, consilierul va sumariza si va încheia el convorbirea, dar, dupa caz, aceasta se poate relua daca clientul solicita din nou sprijinul consilierului. Date relevante despre aceste apeluri se consemneaza în registrul de convorbiri.

Indicatori pentru Standardul 3

(I)3 .2. Tehnicile de consiliere utilizate probate prin metodologii scrise: consilierea telefonica non-directiva si consilierea în caz de criza.

(I)3 .3. Numarul mediu lunar si numarul anual de apeluri care au necesitat asistenta si consiliere pentru depasirea unor situatii de criza.

(I)3 .4.1. Fisa de convorbire prezinta o rubrica în care se consemneaza anonimatul clientului, la solicitarea acestuia.

(I)3 4.2. Numarul de reclamatii înregistrate de furnizorul de servicii, respectiv angajatorul (SPSPS, organism privat autorizat, denumit în continuare OPA, sau autoritatile administratiei publice locale) privind încălcarea confidentialitatii cu privire la convorbirile telefonice.

(I)3 5.1. Durata medie a apelurilor telefonice.

(I)3 5.2. Numarul mediu lunar si numarul anual de apeluri cu durata mai mare de 50 de minute si motivul prelungirii convorbirilor.

INTERVENTIA ÎN SITUATII DE URGENTA

Standardul 4	Echipele mobile Telefonul copilului dispune de o echipa mobila, care se deplaseaza în teren pentru evaluare si interventie în situatiile de urgenta.
Rezultat	Copilul a carui viata este pusa în pericol prin abuz, neglijare sau exploatare este plasat de urgenta într-un mediu securizant.
Proceduri de implementare a standardului 4	
4.1.	Echipele mobile este compusa din cel puțin: unul din consilierii cu studii superioare socio-umane din cadrul TC care sunt în tura respectiva si un politist.
4.2.	Furnizorul de servicii încheie conventii de colaborare cu inspectoratul si sectiile de politie, prin care se stabilesc clar atributiile personalului care asigura interventia în situatii de urgenta, conform legislatiei în vigoare.
4.3.	Echipele mobile actioneaza conform unei metodologii întocmite pe baza ghidului metodologic pentru interventia si prevenirea în echipa multidisciplinara si retea în situatiile A/N/E. Metodologia este documentata în scris, disponibila si cunoscuta de membrii echipei mobile.
4.4.	Echipele mobile intervine imediat ce consilierul din cadrul TC care recepteaza apelul stabileste ca este vorba despre o situatie de urgenta definita prin punerea în pericol a vietii copilului prin abuz, neglijare si exploatare grave.
4.5.	Atunci când timpul de deplasare a echipei mobile depaseste durata de o ora si informatiile despre caz indica pericol iminent pentru viata copilului, consilierul din cadrul TC contacteaza asistentul social din cadrul serviciului public de asistenta sociala de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, oraselor si sectoarelor municipiului Bucuresti sau lucratorul social comunitar ori alte persoane resursa din comunitatea respectiva, si anume din politie si servicii de specialitate pentru protectia copilului împotriva A/N/E (de exemplu, CRC, CC), pentru a se evalua cât mai repede cazul. Consilierul din cadrul TC mentine legatura cu profesionistii mentionati anterior pentru luarea unei decizii în conformitate cu situatia concreta evaluata initial de catre acestia.
4.6.	Decizia luarii masurii plasamentului în regim de urgenta respecta legislatia în vigoare si tine cont de recomandarile ghidului metodologic de interventie si prevenire în echipa multidisciplinara si în retea în situatiile de A/N/E.

4.7.	Daca este necesar, echipa mobila va anunta, dupa caz, salvarea si procuratura.
4.8.	Consilierul din cadrul echipei mobile asigura asistenta si consilierea copilului pe parcursul interventiei de urgenta si în cazul în care sunt implicati mai multi copii, abordarea este initial individuala si ulterior colectiva.
4.9.	Observatiile si constatările echipei mobile se consemneaza în fisa de semnalare obligatorie si evaluare initiala a situatiei A/N/E. Acest document se completeaza la sediul TC, nu în teren, în cel mai scurt timp de la interventia în teren. Fisele se transmit la SPSPC în termen maxim de 12 ore de la interventia în teren pentru alcatuirea evidentei primare a situatiilor A/N/E si coordonarea interventiei.

Indicatori pentru Standardul 4

- (I)4 .1. Componenta echipei mobile conform standardelor minime obligatorii prezente.
- (I)4 .2. Conventiile de colaborare cu politia sunt disponibile si în vigoare.
- (I)4 .3. Metodologia de interventie este disponibila si cunoscuta de membrii echipei mobile.
- (I)4 .4. Numarul mediu lunar si numarul anual de situatii de urgenta în care a intervenit echipa mobila.
- (I)4 .5. Numarul mediu lunar si numarul anual de situatii în care a fost necesara interventia persoanelor resursa.
- (I)4 .6.1. Numarul mediu lunar si numarul anual de plasamente în regim de urgenta în urma interventiilor în situatii de urgenta, inclusiv pe tipul acestora, respectiv:
 - Asistenti maternali profesioniști pregatiti si atestati pentru astfel de situatii;
 - Centre sau adăposturi pentru mama si copil victime ale abuzului si violentei în familie, conform Legii nr. 217/2003 pentru prevenirea si combaterea violentei în familie;
 - Centre de primire în regim de urgenta.
- (I)4 .6.2. Analiza circumstantelor plasamentelor în regim de urgenta.
- (I)4 .7.1. Numarul mediu lunar si numarul anual de situatii care au necesitat anuntarea salvarii si interventia medicala.
- (I)4 .7.2. Numarul mediu lunar si numarul anual de situatii care au necesitat anuntarea si interventia procuraturii.
- (I)4 .9.1 Numarul mediu lunar si numarul anual de fise de semnalare obligatorie si evaluare initiala a situatiilor A/N/E completate de echipa mobila si transmise la SPSPC.

ADMINISTRARE SI MANAGEMENT

Standardul 5	Permanenta serviciului Telefonul copilului este disponibil permanent, 24 de ore/zi, 7 zile pe saptamâna, inclusiv în perioada de sarbatorilor legale, iar taxarea este gratuita pentru clienti.
Rezultat	Membrii comunitatii au acces permanent la telefonul copilului, fara discriminare si în functie de nevoile pe care le au la un moment dat.
Proceduri de implementare a standardului 5	
5.1.	Coordonatorul are responsabilitatea ca misiunea TC sa fie formulata în

	scris, afisata, cunoscuta si promovata atât în cadrul serviciului, cât si în comunitate.
5.2.	TC are un regulament de ordine interioara sau norme interne de functionare, în functie de angajator, în care sunt stipulate clar programul de lucru si asigurarea confidentialitatii, sunt avizate de coordonatorul serviciului si aduse la cunostinta întregului personal.
5.3.	Toti consilierii TC, precum si membrii echipei mobile semneaza contracte de confidentialitate privind informatiile despre clientii serviciului.
5.4.	Activitatea TC se întrerupe numai în conditii speciale care implica avarii ale retelei telefonice. În aceasta situatie, furnizorul de servicii este obligat sa gaseasca o alta modalitate temporara de receptare rapida a semnelor din comunitate cu privire la situatiile urgente A/N/E.
5.5.	Permanenta serviciului este asigurata de consilieri si voluntari. Activitatea acestora este programata pe intervale de timp de 4-8 ore, iar în timpul noptii este asigurata de minim doi angajati, dintre care unul este obligatoriu un consilier cu studii superioare socio-umane, în intervalul 20.00-08.00.
5.6.	Tura se poate prelungi în situatia în care momentul schimbului de tura se suprapune cu o interventie telefonica sau în teren.
5.7.	Furnizorul de servicii se asigura ca taxarea este gratuita pentru clientii care apeleaza telefonul copilului.
5.8.	Se recomanda ca numarul de telefon sa fie format din cât mai putine cifre si sa fie unic pe judet sau sector al municipiului Bucuresti, indiferent de numarul de furnizori de servicii care înfiinteaza telefoane ale copilului în judetul sau sectorul respectiv.

Indicatorii pentru standardul 5

(I)5 .1. Misiunea TC este afisata într-un loc adecvat, este cunoscuta de personalul serviciului si popularizata prin mijloace specifice în comunitate (de exemplu, pliante, brosure s.a.).

(I)5 .2. Regulamentul de ordine interioara, respectiv normele interne de functionare a serviciului sunt disponibile, contin prevederi clare cu privire la respectarea confidentialitatii si sunt cunoscute de catre personalul serviciului.

(I)5 .3. Contractele de confidentialitate.

(I)5 .4. Numarul de întreruperi care au avut loc într-un an, motivul acestora si solutia de înlocuire.

(I)5 .5. Programul de lucru este respectat si este în acord cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)5 .6. Numarul de zile libere si plata orelor suplimentare pentru depasirea programului de lucru.

(I)5 .8. Contractul cu serviciul public de telefonie.

Standardul 6	Locatia, resursele financiare si baza materiala
	Telefonul copilului dispune de o locatie adecvata, resurse financiare suficiente si o baza materiala corespunzatoare, care

	<p>îi asigura functionarea la randament optim, interventia eficienta si permanenta în comunitate.</p>
Rezultat	<p>Copiii si familiile din comunitate au acces la un serviciu de specialitate, pe care îl pot accesa în functie de nevoile pe care le au la un moment dat si pentru a semnala situatiile de abuz, neglijare si exploatare.</p>
Proceduri de implementare a standardului 6	
6.1.	<p>TC functioneaza într-un spatiu special amenajat, unde nu au acces clientii. Locatia TC nu va fi cunoscuta de publicul larg. Aceasta masura presupune contactul clientului doar prin intermediul telefonului, iar în cazul unei interventii în teren, echipa mobila va relationa cu acestia.</p>
6.2.	<p>Fondurile alocate TC de catre furnizorul de servicii (SPSPC, OPA sau autoritatile administratiei publice locale) sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii TC si respectarea prevederilor standardelor minime obligatorii, inclusiv asigurarea gratuitatii pentru clienti din punct de vedere al apelarii si a fondurilor necesare pentru expertiza medico-legala a copiilor aflati în situatii de urgenta. Referitor la ultimul aspect, în cazul situatiilor de urgenta în care copilul este victima a violentei în familie, fondurile necesare pentru expertiza medico-legala a copilului în cauza vor fi asigurate conform prevederilor art. 9 alin. (2) din Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea si combaterea violentei în familie începând cu momentul infiintarii Agentiei Nationale pentru Protectia Familiei. Pâna la aceasta data, aceste cheltuieli vor fi suportate din bugetul TC.</p>
6.3.	<p>TC dispune de urmatoarea baza materiala minima, adaptata în principal la numarul de consilieri de pe o tura: a) un aparat telefonic tip centrala telefonica, b) casti cu microfon, c) adaptor pentru aparatul telefonic, d) calculator pentru accesarea rapida a bazei de date si redactarea fiselor de convorbire, e) birou, f) scaun ergonomic, g) fotoliu canapea si h) fiset pentru arhivarea documentatiei pe suport de hârtie.</p>
6.4.	<p>Baza materiala a TC trebuie sa asigure si interventia în situatii de urgenta, ceea ce presupune inclusiv ca TC sa dispuna de un automobil pentru deplasarea în teren a echipei mobile si cel putin un telefon mobil pentru aceasta, precum si un spatiu si echipamente necesare redactarii si arhivarii documentatiei.</p>
6.5.	<p>TC organizeaza o baza de date pentru înregistrarea, monitorizarea si evaluarea propriilor activitati, care este utilizata conform legislatiei în vigoare, în ceea ce priveste accesul la informatii si asigurarea confidentialitatii informatiilor cu privire la clienti.</p>
6.6.	<p>Înregistrarea si monitorizarea apelurilor se face în documentele serviciului, care minim sunt urmatoarele: a) fisa de convorbire (anexa 1A), b) fisa pentru apeluri mute/gresite (anexa 1B), c) codurile pentru fisa de convorbire (anexa 1C), d) registrul de mesaje si e) fisa de semnalare obligatorie si evaluare initiala a situatiilor de A/N/E.</p>
6.7.	<p>Registrul de mesaje permite informarea consilierilor din cadrul TC, înainte de intrarea în tura, cu privire la unele apeluri care au o situatie deosebita, fie prin situatia de criza, fie prin apelare</p>

repetata, permitând o abordare unitara si coerenta.

6.8. Coordonatorul serviciului are responsabilitatea de a se asigura ca monitorizarea si analiza apelurilor are loc lunar si anual sub forma unor rapoarte, pe care le avizeaza.

Indicatorii pentru Standardul 6

(I)6 .1. Locatia TC este conforma cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)6 .2. Furnizorul de servicii asigura fondurile necesare pentru desfasurarea activitatilor prevazute în standardele minime obligatorii.

(I)6 .3. - 6.4. Baza materiala a TC corespunde prevederilor standardelor minime obligatorii.

(I)6 .5.1. Baza de date a TC pentru înregistrarea, monitorizarea si evaluarea propriilor activitati este operationala.

(I)6 .5.2. Baza de date mentionata anterior este utilizata în conformitate cu legislatia în domeniu.

(I)6 .6.1. Documentele TC sunt în conformitate cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)6 .6.2. Continutul documentelor serviciului.

(I)6 .8.1. Rapoartele lunare si anuale cu privire la tipul apelurilor sunt avizate de coordonatorul serviciului.

(I)6 .8.2. Continutul rapoartelor lunare si anuale cuprinde cel puțin urmatoarele:

- Numarul mediu lunar si numarul anual de apeluri.
- Numarul mediu lunar si numarul anual de apeluri în urgenta (pentru depasirea unor situatii de criza si/sau cazuri A/N/E care au necesitat interventia de urgenta din partea echipei mobile).
- Numarul mediu lunar si numarul anual de apeluri în situatii A/N/E.
- Numarul mediu lunar si numarul anual de semnalari cu privire la situatii A/N/E.

RESURSE UMANE

Standardul 7 | Recrutarea si angajarea
Personalul serviciului este selectat cu atentie si responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare si angajare care se desfasoara în acord cu legislatia în vigoare si raspunde nevoilor serviciului.

Rezultat | Clientii beneficiaza de servicii de calitate oferite de personal calificat.

Proceduri de implementare a standardului 7

7.1. Angajatorul este obligat sa angajeze personal calificat care sa raspunda prevederilor standardelor minime obligatorii. Daca telefonul copilului functioneaza într-o zona geografica în care traiesc comunitati etnice minoritare, se recomanda ca în componenta echipei de consilieri din cadrul TC sa existe si profesionisti care vorbesc limba minoritatilor respective.

7.2. Procesul de recrutare si angajare se înregistreaza si coordonatorul serviciului are rol de decizie în cadrul procesului de selectare a personalului.

7.3. Angajatorul poate dispune de un anumit tip de personal care sa serveasca misiunii TC fara a face parte din personalul propriu al serviciului, însa

este obligat sa asigure angajarea personalului de specialitate si a voluntarilor.

7.4. Personalul de specialitate este reprezentat de consilieri si trebuie sa aiba studii socio-umane.

7.5. Coordonatorul serviciului trebuie sa aiba studii superioare socio-umane si experienta de cel putin doi ani în servicii pentru copil si familie.

Indicatorii pentru Standardul 7

(I)7 .1. Diplomele de studii si alte acte care atesta calificarea personalului angajat.

(I)7 .2. Procesul de recrutare si angajare este conform legislatiei în vigoare si prevederilor standardelor minime obligatorii.

(I)7 .3. - 7.7. Organigrama, diplomele de studii, contractele de munca, contractele de voluntariat, fisele de post. Se verifica în ce masura continutul fiselor de post este cunoscut de catre angajati si daca sunt revizuite conform legislatiei în vigoare.

Standardul 8 | Numarul, pregatirea si formarea continua
| Resursele umane ale telefonului copilului sunt suficiente ca
| numar, au pregatirea corespunzatoare si abilitati de a lucra în
| echipa multidisciplinara si în retea inter-institutionala.

Rezultat | Copiii si familiile din comunitate beneficiaza de servicii de
| calitate si personalizate din partea unor profesionisti bine
| pregatiti, cu abilitati empaticе si de comunicare.

Proceduri de implementare a standardului 8

8.1. Numarul personalului trebuie sa fie adecvat pentru îndeplinirea activitatilor prevazute de standardele minime obligatorii. Stabilirea numarului minim se face de catre angajator împreuna cu coordonatorul serviciului, se înregistreaza si se revizuieste cel putin anual. În stabilirea numarului minim se tine cont de prevederile standardelor minime obligatorii prezente referitoare la organizarea turelor astfel încât pe fiecare tura sa fie cel putin un consilier cu studii superioare socio-umane care sa faca parte din echipa mobila.

8.2. La angajare, în lipsa unei formari initiale în domeniul protectiei copilului împotriva abuzului, neglijarii si exploatarii, fiecare profesionist, inclusiv coordonatorul serviciului, beneficiaza de formare în acest domeniu, asigurata din bugetul angajatorului.

8.3. La angajare, consilierii si voluntarii vor participa la un curs de pregatire cu o durata de 40 de ore pentru a cunoaste tehnicile specifice de lucru în cadrul acestui tip de serviciu, asigurat din bugetul angajatorului.

8.4. Fiecare angajat al serviciului, inclusiv coordonatorul acestuia, beneficiaza de cel putin 42 de ore pe an de formare continua în domeniul protectiei copilului împotriva abuzului, neglijarii si exploatarii copilului sau domenii conexe, asigurate din bugetul angajatorului.

- | 8.5. Educatia permanenta a personalului de specialitate, precum si formarea profesionala continua pentru toti angajatii serviciului, inclusiv a voluntarilor, vor fi promovate, sprijinite si înregistrate de catre coordonatorul serviciului.
- |-----|
- | 8.6. Voluntarii serviciului actioneaza în baza unor contracte clare, în acord cu legislatia în vigoare.
- |-----|
- | 8.7. La angajare, în lipsa unei pregatiri în domeniul managementului serviciilor sociale, coordonatorul serviciului beneficiaza de formare în acest domeniu, asigurata din bugetul angajatorului.
- |-----|
- | 8.8. Coordonatorul beneficiaza anual de cel puțin 21 de ore de formare în domeniul managementului de servicii, asigurate din bugetul angajatorului.
- |-----|
- | 8.9. Educatia permanenta si formarea profesionala continua a angajatilor se realizeaza conform legislatiei în vigoare, prin intermediul cursurilor organizate în cadrul sistemului educational, sanitar si al formarii profesionale a adultilor.
- |-----|
- | 8.10. Consilierii care sunt desemnati sa faca parte din echipa mobila trebuie sa aiba experienta practica de minim un an în servicii de specialitate pentru protectia copilului în regim de urgenta sau împotriva abuzului, neglijarii si exploatarii.
- |-----|

Indicatorii pentru Standardul 8

(I)8 .1.1. Numarul personalului este adecvat activitatilor din standardele minime obligatorii si înregistrat.

(I)8 .1.2. Raportul dintre numarul anual de apeluri si numarul de consilieri si voluntari.

(I)8 .2. - 8.9. Dosarul personal al fiecarui angajat, inclusiv al coordonatorului si voluntarilor, cuprinde documentele prevazute de legislatia în vigoare, inclusiv certificatele de absolvire a cursurilor de formare initiala si continua prevazute de standardele minime obligatorii.

(I)8 .10. Certificatele de absolvire cu recunoastere nationala si cele cu recunoastere din partea angajatorului. În cazul celor din urma se verifica modalitatea de desfasurare a programului de formare, utilizând criteriile existente în legislatia de formare profesionala a adultului.

(I)8 .11. Cartea de munca si curriculum vitae.

Standardul 9	Supervizare
	Telefonul copilului dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite functionarea serviciului la randament optim si permanenta serviciului în comunitate.
Rezultat	Personalul este motivat si performant, asigurând servicii de calitate pentru clienti.

Proceduri de implementare a standardului 9	

9.1.	Sedintele de supervizare cu personalul au loc periodic - cel puțin o data pe saptamâna - sau de câte ori este nevoie si sunt înregistrate.

9.2.	Sedintele de supervizare se desfasoara individual si în echipa.

Situatii de criza: _____

ANEXA Nr. 1B

RI MUTE/GRESITE	FISA APELURI MUTE/GRESITE		FISA APELURI MUTI	
	Nr. fisa	M []	Nr. fisa	M []
[]	G []		G []	
[] [] [] [] []	Data	[] [] [] [] [] []	Data	[] [] [] [] []
[] [] []	Ora	[] [] [] [] []	Ora	[] [] [] [] []
II [] III []	Tura	I [] II [] III []	Tura	I [] II [] III []
[] [] [] [] [] [] [] [] []	Consilier ID	[] [] [] [] [] [] [] [] []	Consilier ID	[] [] [] [] [] [] [] [] []
ative	Informatii semnificative		Informatii semnificative	

RI MUTE/GRESITE	FISA APELURI MUTE/GRESITE		FISA APELURI MUTI	
	Nr. fisa	M []	Nr. fisa	M []
[]	G []		G []	
[] [] [] [] []	Data	[] [] [] [] [] []	Data	[] [] [] [] []
[] [] []	Ora	[] [] [] [] []	Ora	[] [] [] [] []
II [] III []	Tura	I [] II [] III []	Tura	I [] II [] III []
[] [] [] [] [] [] [] [] []	Consilier ID	[] [] [] [] [] [] [] [] []	Consilier ID	[] [] [] [] [] [] [] [] []
ative	Informatii semnificative		Informatii semnificative	

RI MUTE/GRESITE	FISA APELURI MUTE/GRESITE		FISA APELURI MUTI	
	Nr. fisa	M []	Nr. fisa	M []
[]	G []		G []	
[] [] [] [] []	Data	[] [] [] [] [] []	Data	[] [] [] [] []
[] [] []	Ora	[] [] [] [] []	Ora	[] [] [] [] []
II [] III []	Tura	I [] II [] III []	Tura	I [] II [] III []
[] [] [] [] [] [] [] [] []	Consilier ID	[] [] [] [] [] [] [] [] []	Consilier ID	[] [] [] [] [] [] [] [] []

active	Informatii semnificative	Informatii semnificative
--------	--------------------------	--------------------------

ANEXA Nr. 1C

NATURA PROBLEMEI		REZULTATUL CON
la (inclusiv autoerotism)	ABZ Abuzul copilului AE abuz emotional AS abuz sexual AF abuz fizic NG neglijare	TR1 Transfer de urgenta (Pol Pompieri) Politie 955 Ambulanta 961 Pompieri 981
ere sexuala ile	EXM exploatare prin munca EXS exploatare sexuala TF trafic	TR2 Orientare catre alte ins servicii (ofera informat TR3 Referire catre centrul d fata" (cere nume, prenum
iplinarea copilului iplinarea copilului	TPL Timp liber SP sport CA cultura si arta (film, carti, opera, muzeu) TU turism JN jocuri de noroc PL plictis	CLI Clientul închide CON Clientul a fost consilia CIC Consilierul încheie conv NON Noninterventie pentru ap de informare despre TC, din populatia noastra ti
la	SOC Social BS bunuri/servicii IS izolare sociala	AMI Amânare ALT Altele
utare, atac ilie	MAT Material AJ angajare/orientare profesionala FI financiar LC locuinta TR transport	+----- DIFICULTATI ALE C +----- CMU consilierul nu face fata clientul/consilierul nu consilierul si clientul diferite si nu vorbesc a RLT nu se stabileste relatia ATP consilierul nu abordeaza problemei, consilierul s consilierul nu identific
ionala, remuscari, trag, moarte	LEG Legislativ DC drepturile copilului DO drepturile omului	INF consilierul nu dispune d informat structurarea in
og (familie/client) i (familie/client) -	MED Medical HS HIV/SIDA FZ fizic PS psihologic	
a	COM Probleme de comportament DV delincventa FG fuga de acasa	Consilier ID:
ogica, emotionala si/sau ev de catre altul/altii i) - elev(i) ntii nu-l lasa, absenteism eism motivat - boala)	APA Apartenenta CT culte BG bande/gasti ALT Altele (nedefinite: injura, plânge, saluta doar etc.)	N P S A A L S - sex M - 1; F - 2 Data: Z Z L L A A

ANEXA Nr. 2

STANDARDE MINIME OBLIGATORII PRIVIND CENTRUL DE
CONSILIERE PENTRU COPILUL ABUZAT, NEGLIJAT SI EXPLOATAT

Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat, denumit în continuare CC, este un serviciu pentru protectia copilului, care are drept misiune sustinerea emotionala, prelucrarea traumei si a consecintelor acesteia, precum si capacitatea clientilor pentru obtinerea schimbarilor necesare adaptarii la mediul de viata.

Clientii acestui serviciu de specialitate pot fi:

- Copiii expusi situatiilor de abuz, neglijare si exploatare - copii în situatii de risc sau copii victime;
- Parintele protector - parintele care nu este autorul unor actiuni de abuz, neglijare sau exploatare a copilului;
- Membrii familiei acestor copii, inclusiv ai familiei largite si parintele care aplica metode si practici abuzive de disciplinare si educare a copilului;
- Persoana de îngrijire - alta persoana decât parintii care are responsabilitatea cresterii si îngrijirii copilului, de exemplu asistentul maternal profesionist;
- Agresorul - persoana care se afla în urmarire penala sau este condamnat pentru infractiuni corespunzatoare faptelor de abuz, neglijare si exploatare.
- Reprezentantul legal al copilului;

Clientii se pot adresa în mod direct acestui serviciu sau prin referire din partea serviciului public specializat pentru protectia copilului, denumit în continuare SPSPC, si/sau prin hotarâre a comisiei pentru protectia copilului.

Standardele prezente sunt complementare cu urmatoarele documente:

1. Standardele minime obligatorii pentru telefonul copilului;
2. Standardele minime obligatorii pentru centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijarii si exploatarei copilului;
3. Ghidul metodologic pentru interventia si prevenirea în echipa multidisciplinara si în retea în situatiile de abuz, neglijare si exploatare a copilului.

Standardele sunt grupate pe urmatoarele arii de interes:

Informare si relatii cu comunitatea

1. Activitati de informare
Consilierea clientilor
2. Planul personalizat de consiliere
3. Activitatea de consiliere
4. Consilierea agresorului
Administrare si management
5. Locatia, resursele financiare si baza materiala
6. Proceduri
Resurse umane
7. Recrutarea si angajarea
8. Numarul, pregatirea si formarea continua
9. Supervizare
Activitatea în reseaua de interventie
10. Activitatea în reseaua de interventie

INFORMARE SI RELATII CU COMUNITATEA

Standardul 1	Activitati de informare Centrul de consiliere dezvolta activitati de informare si promovare a serviciilor oferite în interesul superior al copiilor expusi la abuz, neglijare si exploatare.
Rezultat	Comunitatea este informata si implicata în solutionarea cazurilor de abuz, neglijare si exploatare a copiilor.
Proceduri de implementare a standardului 1	

- | |
|--|
| 1.1. CC realizeaza materiale promotionale pentru copii, parinti, profesionisti si alti membrii ai comunitatii, care contin informatii relevante despre rolul sau în comunitate, accesarea si modul de functionare. |
| 1.2. CC sprijina realizarea anuala de campanii de informare, educare si comunicare a comunitatii cu privire la problema abuzului, neglijarii si exploatarei copilului, denumita în continuare A/N/E. |
| 1.3. CC publica date relevante în mass-media, în mod periodic. Continutul materialelor facute public este avizat în prealabil de coordonatorul serviciului. |
| 1.4. Coordonatorul serviciului se asigura ca, în mediatizarea cazurilor, se respecta legislatia în vigoare cu privire la protectia copilului în relatia cu mass-media si prevederile standardelor minime obligatorii prezente cu privire la confidentialitatea datelor despre clienti. |

Indicatori pentru Standardul 1

- (I)1 .1.1. CC dispune de materiale promotionale (de exemplu, pliante, brosur).
- (I)1 .1.2. Continutul materialelor promotionale este adecvat grupului tinta (de exemplu, copii, parinti, profesionisti, mass-media).
- (I)1 .2. Numarul anual de campanii de informare, educare si comunicare la a caror organizare a participat CC.
- (I)1 .3.1. Numarul anual de articole publicate care contin date relevante din activitatea CC.
- (I)1 .3.2. Continutul materialelor publicate, care trebuie sa poarte semnatura coordonatorului serviciului.
- (I)1 .4. Coordonatorul CC si personalul de specialitate cunosc legislatia în vigoare în acest domeniu.

PLANUL PERSONALIZAT DE CONSILIERE

Standardul 2	Planul personalizat de consiliere Pe baza informatiilor rezultate din evaluarea initiala si detaliata a cazului de abuz, neglijare si exploatare a copilului, consilierul responsabil întocmeste un plan personalizat de consiliere pentru copil si, dupa caz, pentru persoanele implicate în cazul respectiv.
Rezultat	Clientii beneficiaza de interventie personalizata în cel mai scurt timp de la luarea în evidenta a cazului de catre centrul de consiliere.
Proceduri de implementare a standardului 2	
2.1.	Consilierul responsabil întocmeste pentru fiecare client în parte un plan personalizat de consiliere, denumit în continuare PPC, care este avizat de coordonatorul CC. PPC se elaboreaza pentru copil si toate celelalte persoane implicate în cazul respectiv de A/N/E, planurile din urma fiind anexe ale PPC pentru copil.
2.2.	În elaborarea si implementarea PPC se urmaresc cu prioritate urmatoarele principii: securizarea copilului, diminuarea consecintelor si evitarea

	expunerii lui la un nou abuz.
	2.3. Consilierul se asigura de consultarea si implicarea activa a copilului în procesul de elaborare, luare a deciziilor si implementare a PPC, adecvat gradului sau de maturitate, precum si a familiei sale, a parintelui protector sau, dupa caz, a persoanei de îngrijire si/sau a reprezentantului sau legal.
	2.4. Toate obiectivele cuprinse în PPC sunt aduse la cunostinta copilului într-un mod accesibil nivelului sau de înțelegere si familiei acestuia sau, în lipsa acesteia, persoanei de îngrijire si reprezentantului legal.
	2.5. PPC este revizuit atunci când obiectivele terapeutice nu mai corespund nevoilor clientului si acest lucru este consemnat în registrul de consiliere si fisa individuala de consiliere.
	2.6. Consilierul responsabil trebuie sa trimita managerului de caz din cadrul SPSPC în mod periodic - cel puțin lunar sau de câte ori este necesar - rapoarte referitoare la atingerea obiectivelor cuprinse în planul de servicii, precum si despre orice modificare survenita în planul personalizat de consiliere si cu privire la situatia copilului. Rapoartele se întocmesc dupa un protocol unic avizat de directorul SPSPC. Planul de servicii este întocmit de echipa multidisciplinara constituita la initiativa managerului de caz.
	2.7. Managerul de caz din cadrul SPSPC, la rândul sau, este obligat sa aduca la cunostinta membrilor echipei multidisciplinare orice modificare survenita în situatia copilului care afecteaza atingerea obiectivelor cuprinse în planul de servicii si care pot afecta inclusiv planurile de interventie, respectiv si planul personalizat de consiliere.
	2.8. Dupa încheierea activitatii de consiliere, consilierul responsabil asigura monitorizarea cazului pentru o perioada de cel puțin 6 luni.

Indicatorii pentru Standardul 2

- (I)2 .1. Numarul mediu lunar si numarul anual de planuri personalizate de consiliere si confruntarea cu registrul de consiliere al centrului.
- (I)2 .5. Verificarea registrului de consiliere si a fiselor individuale de consiliere.
- (I)2 .6. - 2.8. Metodologia centrului de consiliere si conventia de colaborare cu SPSPC.

	Standardul 3 Activitate de consiliere
	Consilierea realizata în cazurile de abuz, neglijare si exploatare a copilului este parte a planului de servicii întocmit de echipa multidisciplinara constituita la initiativa managerului de caz din cadrul serviciului specializat pentru protectia copilului.
	Rezultat Clientii beneficiaza de servicii specializate de consiliere individuala si/sau de grup.
	Proceduri de implementare a standardului 3

- 3.1. Consilierea va fi initiata în maxim 72 de ore de la înregistrarea cazului în registrul de consiliere, luând în considerare gravitatea situatiei si numarul de cazuri active per consilier.
- 3.2. Activitatea de consiliere se desfasoara individual si/sau în grup într-un spatiu special amenajat si securizant pentru client, iar durata unei sesiuni de consiliere este de maxim 45 de minute.
- 3.3. Consilierea este o activitate planificata, cu obiective specifice, care în cazul celei de grup sunt negociate cu clientii.
- 3.4. Consilierea se face pe baza unui contract cu familia, al carui model, dar si continut particularizat pentru fiecare caz în parte sunt avizate de coordonatorul CC. Modelul mentionat se adapteaza dupa cel recomandat în ordinul secretarului de stat al Autoritatii Nationale pentru Protectia Copilului si Adoptie, ministrului educatiei si cercetarii, ministrului sanatatii si familiei si presedintelui Autoritatii Nationale pentru Persoanele cu Handicap [nr. 18/3.989/416/142](#) privind aprobarea ghidului metodologic pentru evaluarea copiilor cu dizabilitati si încadrarea într-un grad de handicap.
- 3.5. Pe tot parcursul activitatii de consiliere, copiii care au împlinit vârsta de 10 ani, precum si familia sau, dupa caz, parintele protector sau reprezentantul legal al copilului au acces la datele din dosarul de consiliere a copilului, numai daca acest lucru nu contravine interesului superior al acestuia. În situatia în care unele date din dosar pot pune în pericol securitatea si dezvoltarea copilului, coordonatorul CC poate decide restrictionarea accesului persoanelor mentionate anterior la aceste date, pe o perioada determinata de timp si acest fapt se consemneaza de catre consilierul responsabil în dosarul de consiliere a copilului împreuna cu motivatia acestui fapt.
- 3.6. Datele din dosarul de consiliere a copilului sunt confidentiale si nu pot fi dezvaluite altor profesionisti care nu fac parte din echipa multidisciplinara, cu exceptia prevederilor din [Codul](#) de procedura penala.

Indicatorii pentru Standardul 3

- (I)3 .1. - 3.2. Verificarea registrului de consiliere.
- (I)3 .2.1. Numarul mediu lunar si numarul anual de sesiuni de consiliere cu copii.
- (I)3 .2.2. Numarul mediu lunar si numarul anual de sesiuni de consiliere cu familiile.
- (I)3 .2.3. Numarul mediu lunar si numarul anual de sesiuni de consiliere cu parintii protectori.
- (I)3 .3.4. Numarul mediu lunar si numarul anual de sesiuni de consiliere cu persoanele de îngrijire.
- (I)3 .3.5. Numarul mediu lunar si numarul anual de sesiuni de consiliere cu agresorii.
- (I)3 .3.1. Numarul mediu lunar si numarul anual de sesiuni de consiliere individuala.
- (I)3 .3.2. Numarul mediu lunar si numarul anual de sesiuni de consiliere de grup.
- (I)3 .4. Planurile personalizate de consiliere sunt semnate de clienti.
- (I)3 .5. Contractele cu familia.
- (I)3 .6. Numarul mediu lunar si numarul anual de cazuri în care accesul la unele date din dosarul de consiliere a copilului a fost restrictionat temporar de catre coordonatorul CC.

Standardul 4	Consilierea agresorului Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat ofera sau asigura accesul la servicii de consiliere pentru agresori.
Rezultat	Agresorii au acces la servicii de consiliere în vederea responsabilizarii pentru situatiile de abuz, neglijare si exploatare a copilului si schimbarii comportamentelor si practicilor abuzive.
Proceduri de implementare a standardului 4	
4.1.	Managerul de caz din cadrul SPSPC initiaza demersurile necesare pentru realizarea evaluarii si consilierii agresorului. Evaluarea si consilierea agresorului au loc cu consimtamântul scris acestuia sau la solicitarea instantei si se realizeaza de catre personal de specialitate pregatit în acest sens.
4.2.	CC informeaza agresorul cu privire la serviciile de consiliere disponibile în cadrul centrului sau oferite de alti furnizori de servicii.
4.3.	Înainte de începerea consilierii propriu-zise, agresorul trebuie evaluat din punct de vedere psihologic. Evaluarea este efectuata de un profesionist din cadrul echipei multidisciplinare constituita la initiativa managerului de caz din cadrul SPSPC sau, în lipsa acestuia, de catre consilierul responsabil din cadrul CC. În prima situatie, managerul de caz este obligat sa transmita o copie a acestei evaluari consilierului responsabil cu consilierea agresorului, iar acesta din urma sa colaboreze cu consilierul responsabil din cadrul CC cu întocmirea PPC pentru copil.
4.4.	Consilierul responsabil trebuie sa identifice factorii de risc imediat din partea agresorului pe baza unor instrumente de evaluare a riscului avizate de directorul SPSPC.
4.5.	Consilierea agresorului se desfasoara într-un spatiu si în conditii securizante pentru consilier, conform deciziei instantei.
4.6.	Consilierea de grup în cazul agresorului se realizeaza în prezenta unui consilier cu experienta de cel putin de 3 ani în servicii de probatiune.
4.7.	Pe tot parcursul consilierii agresorului, consilierul responsabil ia masurile necesare pentru ca agresorul sa nu se întâlneasca cu copilul.

Indicatorii pentru Standardul 4

- (I)4 .1. Consimtamintele scrise din partea agresorilor si solicitarile instantei pentru consilierea agresorilor.
- (I)4 .3. Fisele de evaluare psihologica a agresorului, parte din dosarul copilului.
- (I)4 .4. Fisele de evaluare a riscului, parte din dosarul copilului.
- (I)4 .5. Metodologia centrului de consiliere prevede conditiile si procedurile în situatia consilierii agresorilor.
- (I)4 .6. Contractele de munca.

Standardul 5	Locatia, resursele financiare si baza materiala Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat dispune de o locatie accesibila pentru membrii comunitatii, resurse financiare suficiente si o baza materiala adecvata, care îi asigura functionarea la randament optim si permanenta în comunitate.
Rezultat	Copiii si familiile din comunitate au acces la un serviciu de specialitate în functie de nevoile identificate.
Proceduri de implementare a standardului 5	
5.1.	CC este situat într-un loc accesibil pentru toti membrii comunitatii, ținând cont de mijloacele de transport si distanta fata de alte servicii comunitare pentru copil si familie.
5.2.	CC este compartimentat si dotat cu o baza materiala si echipamente care sa faciliteze accesibilitatea, lucrul în conditii optime cu beneficiarii, copii si adulti, comunicarea si lucrul în echipa multidisciplinara, camera cu oglinda dubla, speciala pentru vedere unidirectionala, înregistrarea audio-video a interviurilor cu copiii, precum si derularea altor activitati mentionate în standardele minime obligatorii.
5.3.	Fondurile alocate CC de catre furnizorul de servicii (SPSPC, organisme private autorizate sau autoritatile administratiei publice locale) sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii CC si prevederilor standardelor minime obligatorii prezente, inclusiv asigurarea fondurilor necesare pentru interventia profesionistilor cu experienta în consilierea de grup a agresorilor si pentru supervizarea externa a consilierilor.
5.4.	Coordonatorul centrului are responsabilitatea de a asigura surse suplimentare de finantare, cu precadere prin identificarea si mobilizarea resurselor comunitare, pentru asigurarea derularii activitatilor necesare în comunitate si autosustinerea pe termen lung a CC.
5.5.	Coordonatorul centrului are responsabilitatea de a superviza utilizarea fondurilor derulate de CC.
5.6.	Angajatorul se asigura ca CC dispune de toate autorizatiile necesare, conform legislatiei în vigoare, inclusiv cele din cadrul sistemului de sanatate pentru furnizarea de servicii medicale si conexe.
5.7.	CC poate oferi servicii de psihoterapie cu respectarea legislatiei sistemului de sanatate în vigoare, inclusiv referitoare la autorizare si pregatirea personalului de specialitate.

Indicatorii pentru Standardul 5

- (I)5 .1.1. Membrii comunitatii au diverse mijloace de acces la centru.
- (I)5 .1.2. Centrul este dotat cu facilitati pentru persoanele cu dizabilitati, conform legislatiei în vigoare.

(I)5 .2. Centrul dispune de compartimente adecvate scopului acestora, inclusiv de sala de asteptare cu materiale specifice jocului pentru copii, pentru desfasurarea activitatilor prevazute în standardele minime obligatorii.

(I)5 .3. - 5.5. Bugetul anual al CC.

(I)5 .6. Autorizatiile centrului.

(I)5 .7. Metodologia, autorizarile, dosarul personal al psihoterapeutilor angajati ai CC.

Standardul 6	Proceduri
	Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat dispune de un set de proceduri care sa îi asigure functionarea în conformitate cu standardele minime obligatorii.
Rezultat	Clientii centrului de consiliere beneficiaza de servicii de calitate, în conditii de siguranta si confidentialitate.
Proceduri de implementare a standardului 6	
6.1.	Coordonatorul CC are responsabilitatea ca misiunea centrului sa fie formulata în scris, afisata, cunoscuta si promovata atât în cadrul serviciului, cât si în comunitate.
6.2.	CC are un regulament de ordine interioara sau norme interne de functionare, în functie de angajator, care reflecta spiritul valorilor democratice de respect pentru drepturile copilului si ale individului, sunt avizate de coordonatorul CC si aduse la cunostinta întregului personal.
6.3.	Functionarea CC se realizeaza în baza unei metodologii avizata de coordonatorul centrului si întocmita conform prevederilor standardelor minime obligatorii si ghidului metodologic privind interventia si prevenirea în echipa multidisciplinara si în retea în situatiile de A/N/E.
6.4.	Coordonatorul CC repartizeaza cazurile luate în evidenta fie în urma solicitarilor directe, fie referite de SPSPC.
6.5.	Solicitarile directe se pot face fie de catre familia copilului, parintele protector sau, în lipsa acestora, de catre persoana de îngrijire sau reprezentantul legal, fie de catre copilul însusi. În aceasta situatie, consilierul responsabil are obligatia de a evalua initial cazul si daca are suspiciunea sau identifica situatii de A/N/E trebuie sa semnaleze aceste cazuri autoritatilor abilitate (SPSPC, politie, serviciul public de asistenta sociala de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, oraselor si sectoarelor municipiului Bucuresti, parchet), conform legislatiei în vigoare.
6.6.	Referirea se face de catre managerul de caz din cadrul SPSPC atunci când serviciul de consiliere face parte din planul de servicii realizat de echipa multidisciplinara.
6.7.	Coordonatorul CC repartizeaza cazurile astfel încât un consilier sa nu fie implicat în mai mult de 12 de cazuri active A/N/E concomitent.
6.8.	CC detine o baza de date pentru înregistrarea, monitorizarea si evaluarea

proprilor activitati, care este utilizata conform legislatiei în vigoare, în ceea ce priveste accesul la informatii si asigurarea confidentialitatii informatiilor cu privire la clienti.

6.9. Toti consilierii angajati ai CC, precum si profesionistii care intervin în activitatea centrului la un moment dat semneaza contracte de confidentialitate privind informatiile despre clientii centrului.

Indicatorii pentru Standardul 6

(I)6 .1. Misiunea centrului este afisata într-un loc adecvat, este cunoscuta de personalul centrului si popularizata prin mijloace specifice în comunitate (de exemplu, pliante, brosure s.a.).

(I)6 .2. Regulamentul de ordine interioara a centrului, respectiv normele interne de functionare, sunt disponibile si cunoscute de catre personalul centrului.

(I)6 .3. Metodologia de functionare a CC este disponibila si cunoscuta de catre personalul centrului si profesionistii cu care se lucreaza în reseaua de interventie.

(I)6 .4.1. Numarul mediu lunar si numarul anual de solicitari directe.

(I)6 .4.2. Numarul mediu lunar si numarul anual de referiri din partea SPSPC.

(I)6 .5. Numarul mediu lunar si numarul anual de cazuri semnalate catre autoritatile abilitate: numarul total si pe categoriile mentionate în standardele minime obligatorii (SPSPC, politie, serviciu public de asistenta sociala de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, oraselor si sectoarelor municipiului Bucuresti, parchet).

(I)6 .7. Verificarea încarcatarii de cazuri.

(I)6 .8.1. Baza de date a centrului este operationala.

(I)6 .8.2. CC are un sistem clar de utilizare a bazei de date de catre personalul centrului în ceea ce priveste accesul la informatii si asigurarea confidentialitatii pentru clienti.

(I)6 .9. Contractele de confidentialitate.

RESURSE UMANE

Standardul 7 | Recrutarea si angajarea

Personalul centrului de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat este selectat cu atentie si responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare si angajare care se desfasoara în acord cu legislatia în vigoare si raspunde nevoilor centrului.

Rezultat | Clientii beneficiaza de servicii de calitate oferite de personal calificat.

Proceduri de implementare a standardului 7

7.1. Angajatorul este obligat sa angajeze personal calificat care sa raspunda prevederilor standardelor minime obligatorii. Daca CC functioneaza într-o zona geografica în care traiesc comunitati etnice minoritare, se recomanda ca în componenta echipei de consilieri din cadrul CC sa existe si profesionisti care vorbesc limba minoritatilor respective.

7.2. Procesul de recrutare si angajare se înregistreaza si coordonatorul CC are rol de decizie în cadrul procesului de selectare a personalului.

7.3. Angajatorul poate dispune de un anumit tip de personal care sa deserveasca misiunii CC fara a face parte din personalul propriu al

centrului, însa este obligat sa asigure angajarea personalului de specialitate si a voluntarilor.

7.4. Personalul de specialitate este reprezentat de consilieri, care trebuie sa aiba studii superioare de asistenta sociala sau psihologie si experienta de cel putin un an în domeniul protectiei copilului.

7.5. Coordonatorul centrului trebuie sa aiba studii superioare socio-umane si experienta de cel putin doi ani în servicii pentru copil si familie.

Indicatorii pentru Standardul 7

(I)7 .1. Diplomele de studii si alte acte care atesta calificarea personalului angajat.

(I)7 .2. Procesul de recrutare si angajare este conform legislatiei în vigoare si prevederilor standardelor minime obligatorii.

(I)7 .3. - 7.7. Organigrama, diplomele de studii, contractele de munca, contractele de voluntariat, fisele de post. Se verifica în ce masura continutul fiselor de post este cunoscut de catre angajati si daca sunt revizuite conform legislatiei în vigoare.

Standardul 8 Numarul, pregatirea si formarea continua
Resursele umane ale centrului de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat sunt suficiente ca numar, au pregatirea corespunzatoare si abilitati de a lucra în echipa multidisciplinara si în retea inter-institutionala.

Rezultat Copiii si familiile din comunitate beneficiaza de servicii de calitate si personalizate din partea unor profesionisti bine pregatiti, cu abilitati empaticе si de comunicare.

Proceduri de implementare a standardului 8

8.1. Numarul personalului trebuie sa fie adecvat pentru îndeplinirea activitatilor prevazute de standardele minime obligatorii. Stabilirea numarului minim se face de catre angajator împreuna cu coordonatorul centrului, se înregistreaza si se revizuieste cel putin anual.

8.2. La angajare, în lipsa unei formari initiale în domeniul protectiei copilului împotriva abuzului, neglijarii si exploatarii, fiecare profesionist, inclusiv coordonatorul centrului, beneficiaza de formare în acest domeniu, asigurata din bugetul angajatorului.

8.3. În cel mai scurt timp de la angajare, în lipsa unei formari privind tehnicile specifice de lucru cu copiii expusi A/N/E si cu familia acestora, consilierii beneficiaza de cel putin 60 de ore de curs în acest domeniu, care sunt asigurate din bugetul angajatorului.

8.4. În cel mai scurt timp de la angajare, în lipsa unei formari privind tehnicile specifice de lucru cu agresorii, personalul de specialitate care asigura consilierea agresorilor trebuie sa beneficieze de cel putin 90 de ore de curs în acest domeniu, care sunt asigurate din bugetul angajatorului.

8.5. Fiecare angajat al centrului, inclusiv coordonatorul acestuia,

	beneficiaza de cel putin 42 de ore pe an de formare continua în domeniul protectiei copilului împotriva abuzului, neglijarii si exploatarii copilului sau domenii conexe, asigurate din bugetul angajatorului.
8.6.	Consilierii centrului beneficiaza de cel putin 42 de ore pe an de formare continua în domeniul consilierii si terapiei copilului, respectiv a agresorului, care sunt asigurate din bugetul angajatorului.
8.7.	Educatia permanenta a personalului de specialitate, precum si formarea profesionala continua pentru toti angajatii CC va fi promovata, sprijinita si înregistrata de catre coordonatorul centrului.
8.8.	Voluntarii serviciului actioneaza în baza unor contracte clare, în acord cu legislatia în vigoare.
8.9.	La angajare, în lipsa unei pregatiri în domeniul managementului serviciilor sociale, coordonatorul centrului beneficiaza de formare în acest domeniu, asigurata din bugetul angajatorului.
8.10.	Coordonatorul beneficiaza anual de cel putin 21 de ore de formare în domeniul managementului de servicii, asigurate din bugetul angajatorului.
8.11.	Educatia permanenta si formarea profesionala continua a angajatilor se realizeaza conform legislatiei în vigoare, prin intermediul cursurilor organizate în cadrul sistemului educational, sanitar si al formarii profesionale a adultilor.

Indicatorii pentru Standardul 8

(I)8 .1.1. Numarul personalului este adecvat activitatilor din standardele minime obligatorii si înregistrat.

(I)8 .1.2. Raportul dintre numarul anual de solicitari directe si referiri din partea SPSPC si numarul de consilieri si voluntari.

(I)8 .2. - 8.10. Dosarul personal al fiecarui angajat, inclusiv al coordonatorului si voluntarilor, cuprinde documentele prevazute de legislatia în vigoare, inclusiv certificatele de absolvire a cursurilor de formare initiala si continua prevazute de standardele minime obligatorii.

(I)8 .11. Certificatele de absolvire cu recunoastere nationala si cele cu recunoastere din partea angajatorului. În cazul celor din urma se verifica modalitatea de desfasurare a programului de formare, utilizând criteriile existente în legislatia de formare profesionala a adultului.

Standardul 9	Supervizare Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite functionarea sa la randament optim si permanenta în comunitate.
Rezultat	Personalul este motivat si performant, asigurând servicii de calitate pentru clienti.
Proceduri de implementare a standardului 9	
9.1.	Sedintele de supervizare cu personalul au loc periodic - cel putin o data

	pe săptămâna - sau de câte ori este nevoie si sunt înregistrate.
9.2.	Sedintele de supervizare se desfasoara individual si în echipa.
9.3.	Coordonatorul centrului are obligatia de a asigura supervizarea interna si externa a personalului de specialitate si a voluntarilor.
9.4.	Supervizarea voluntarilor este asigurata de catre un consilier cu experienta desemnat de coordonatorul centrului.
9.5.	Angajatorul are obligatia de a asigura supervizarea coordonatorului centrului.
9.6.	Supervizarea se realizeaza de specialisti cu studii superioare socio-umane cu pregatire în supervizare si experienta de cel puțin doi ani în servicii pentru copil si familie. Supervizarea consilierilor se realizeaza de specialisti cu studii superioare socio-umane cu experienta de cel puțin doi ani în consiliere în plus fata de persoanele carora li se asigura supervizarea.

Indicatorii pentru Standardul 9

- (I)9 .1. Numarul mediu lunar si numarul anual de sedinte de supervizare a personalului.
- (I)9 .2. - 9.5. Numarul mediu lunar si numarul anual de supervizari individuale si de grup pentru consilierii, voluntarii si coordonatorul centrului.
- (I)9 .6. Documentele înregistrate referitoare la supervizare.

ACTIVITATEA ÎN RETEAUA DE INTERVENTIE

Standardul 10	Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat colaboreaza permanent cu profesionistii, autoritatile administratiei locale si serviciile de specialitate din cadrul retelei de interventie în situatiile de abuz, neglijare si exploatare a copilului.
Rezultat	Copiii si familiile acestora beneficiaza de sprijinul si serviciile centrului de consiliere în vederea reabilitarii si reintegrarii în comunitate.
Proceduri de implementare a standardului 10	
10.1.	Activitatea în reseaua inter-institutionala de interventie pentru situatiile de abuz, neglijare si exploatare a copilului se desfasoara în conformitate cu prevederile ghidului metodologic pentru interventia si prevenirea în echipa multidisciplinara si în retea în situatiile de A/N/E.
10.2.	Personalul CC care are suspiciunea sau identifica situatii de A/N/E din rândul solicitărilor directe trebuie sa semnaleze aceste cazuri autoritatilor abilitate (SPSPC, politie, serviciul public de asistenta sociala de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, oraselor si sectoarelor municipiului Bucuresti, parchet), conform legislatiei în vigoare.

- 10.3. Personalul de specialitate din centru asigura evaluarea initiala a situatiei A/N/E pe care o semnaleaza la SPSPC si rezultatele acesteia le consemneaza în fisa de semnalare obligatorie si evaluare initiala a situatiilor de A/N/E. Fisele se transmit la SPSPC în termen maxim de 48 de ore de la data evaluarii initiale, respectiv 24 de ore de la completarea acestora, în vederea alcatuirii evidentei primare a acestor situatii si coordonarea interventiei.
- 10.4. Personalul de specialitate din centru poate participa la evaluarea detaliata a cazurilor pe care le semnaleaza, la solicitarea SPSPC.
- 10.5. Personalul de specialitate din centru asigura evaluarea initiala sau participa la evaluarea detaliata a altor cazuri de A/N/E, inclusiv situatii de urgenta, din comunitatea în care activeaza centrul, la solicitarea SPSPC. Evaluarea initiala a situatiilor de urgenta se realizeaza si la solicitarea consilierilor din cadrul telefonului copilului.
- 10.6. Personalul de specialitate implicat în evaluare, indiferent de institutia din care provine, utilizeaza un set de instrumente de lucru, constituit în baza prevederilor standardelor minime obligatorii prezente si ale ghidului metodologic privind interventia si prevenirea în echipa multidisciplinara si retea în situatii de A/N/E. Setul de instrumente este agreat de comun acord de toate institutiile partenere din retea de interventie. Acesta poate fi îmbunatatit si dezvoltat pe baza experientei si metodologiei existente în literatura de specialitate.

Indicatorii pentru Standardul 10

- (I)1 0.1. Metodologia CC si numarul anual de conventii de colaborare cu autoritatile administratiei locale, institutiile si serviciile din retea de interventie.
- (I)1 0.2. Numarul mediu lunar si numarul anual de cazuri semnalate catre autoritatile abilitate: numarul total si pe categoriile mentionate în standardele minime obligatorii (SPSPC, politie, SPAS, parchet).
- (I)1 0.3. Numarul mediu lunar si numarul anual de fise de semnalare obligatorie si evaluare initiala transmise la SPSPC.
- (I)1 0.4. Numarul mediu lunar si numarul anual de cazuri evaluate detaliat de catre personalul de specialitate al centrului din cadrul celor semnalate de centru.
- (I)1 0.5.1. Numarul mediu lunar si numarul anual de cazuri evaluate initial de catre personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC.
- (I)1 0.5.2. Numarul mediu lunar si numarul anual de cazuri evaluate detaliat de catre personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC.
- (I)1 0.6. Setul de instrumente agreat si conventiile de colaborare în care se stipuleaza acest fapt.

Standardul 11	Interviul cu copilul Centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat asigura un mediu corespunzator pentru intervierea copilului de catre personalul de specialitate din cadrul retelei de interventie.
Rezultat	Interventia multidisciplinara realizata în situatiile de abuz,

|neglijare si exploatare este adecvata si securizanta pentru
|copil, prin evitarea si combaterea revictimizarii acestuia prin
|interviuri repetate.

+-----+
|Proceduri de implementare a standardului 11
+-----+

|11.1. Dupa caz, CC asigura înregistrarea documentelor care atesta prezenta
|leziunilor si a altor consecinte ale A/N/E asupra copilului, inclusiv
|prin fotografiere, precum si prin înregistrarea audio-video a
|interviurilor cu copilul în cursul evaluarii detaliate în camera cu
|oglinda dubla.

+-----+
|11.2. Toate înregistrările, inclusiv fotografierea, se realizeaza cu
|informarea si acordul copilului, tinând cont de gradul sau de
|maturitate, precum si cu informarea si consimtamântul scris al familiei
|sau, dupa caz, a parintelui protector sau, în lipsa acestora, a
|reprezentantului legal.

+-----+
|11.3. La solicitarea copilului cu vârsta peste 14 ani, interviul poate avea
|loc fara acordul sau prezenta familiei sau, dupa caz, a parintelui
|protector sau, în lipsa acestora, a persoanei de îngrijire sau a
|reprezentantului legal.

+-----+
|11.4. Profesionistul care intervieveaza poate sa decida, în functie de caz,
|intervievarea copilului în absenta familiei sau, dupa caz, a parintelui
|protector sau, în lipsa acestora, a persoanei de îngrijire sau a
|reprezentantului legal, cu exceptia prevederilor codului de procedura
|penala.

+-----+
|11.5. Toate interviurile cu copilul realizate în cadrul evaluarii detaliate în
|scopul dezvaluirii A/N/E sau în cursul procedurilor de urmarire penala
|se realizeaza în camera cu oglinda dubla în prezenta unui membru al
|echipei multidisciplinare.

+-----+
|11.6. Înregistrările nu pot fi folosite ca material didactic, decât cu acordul
|copilului si al reprezentantului legal si în conditiile în care se
|respecta legislatia în vigoare cu privire la dreptul la intimitate si
|imagine, precum si alte reglementari în materie. Se pot face materiale
|didactice audio-video folosind informatia din înregistrari si respectând
|confidentialitatea cu privire la persoanele implicate în cazurile
|respective.

+-----+
|11.7. Intervievarea copilului poate fi realizata si de profesionisti din afara
|CC, care fac parte din echipa multidisciplinara, în conditiile în care
|se respecta standardele minime obligatorii prezente.

+-----+
|11.8. Intervievarea copilului aflat în situatii de A/N/E grave si
|abuz/exploatare sexuala se realizeaza pe baza unor protocoale distincte
|corespunzatoare celor doua situatii mentionate, care sunt avizate de
|directorul SPSPC.

Indicatori

(I)1 1.1. CC dispune de facilitati de fotografiere, înregistrare audio-video si camera cu oglinda dubla.

(I)1 1.2.1. Consemnarea informarii si acordului copilului este mentionata clar în metodologia CC.

(I)1 1.2.2. Documentarea consimtamântului scris al persoanelor mentionate de standardele minime obligatorii.

(I)1 1.6. Utilizarea înregistrarilor ca materiale didactice.

(I)1 1.7. Numarul mediu lunar si numarul anual de cazuri în care interviurile au fost realizate de profesionisti din afara CC.

(I)1 1.8.1. Protocoalele de interviuare pentru cele doua situatii A/N/E mentionate de standarde minime obligatorii semnate de directorul SPSPC.

(I)1 1.8.2. Continutul protocoalelor.

ANEXA Nr. 3

STANDARDE MINIME OBLIGATORII PRIVIND CENTRUL DE RESURSE COMUNITARE PENTRU PREVENIREA ABUZULUI, NEGLIJARII SI EXPLOATARII COPILULUI

Centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijarii si a exploatarei copilului, denumit în continuare CRC, este un serviciu pentru protectia copilului care are drept misiune derularea, promovarea si mentinerea în comunitate a unor activitati de prevenire primara, secundara si terciara, care sa contribuie la asigurarea unei dezvoltari echilibrate pentru toti copiii din comunitate.

Standardele prezente sunt complementare cu urmatoarele documente:

1. Standardele minime obligatorii pentru telefonul copilului;
2. Standardele minime obligatorii pentru central de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat si exploatat;
3. Ghidul metodologic pentru interventia si prevenirea în echipa multidisciplinara si în retea în situatiile de abuz, neglijare si exploatare a copilului.

Standardele sunt grupate pe urmatoarele arii de interes:

Informare, educare, comunicare

1. Activitati de informare, educare si comunicare
 2. Programe de educare a parintilor
 3. Grupul de reflectie comunitara
- Activitati de sprijin
4. Activitati de sprijin
- Administrare si management
5. Locatie, resurse financiare si baza materiala
 6. Management si administrare
 7. Planul anual de actiune
- Resurse umane
8. Recrutarea si angajarea
 9. Numarul, pregatirea si formarea continua
 10. Management si supervizare
- Activitatea în retea de interventie
11. Activitatea în retea de interventie

INFORMARE, EDUCARE, COMUNICARE

Standardul 1	Activitati de informare, educare si comunicare Centrul de resurse comunitare dezvoltă activitati de informare, educare si comunicare la nivelul comunitatii, în domeniul prevenirii situatiilor de abuz, neglijare si exploatare a copilului.
Rezultat	Comunitatea este sensibilizata cu privire la problematica

| abuzului, neglijarii si exploatarei copilului si are acces la
| informatii de specialitate si de interes general despre copil si
| familie, precum si despre serviciile de care poate beneficia.

+-----+
| Proceduri de implementare a standardului 1
+-----+

| 1.1. CRC initiaza, organizeaza si sprijina realizarea anuala de campanii de
| informare, educare si comunicare a comunitatii cu privire la prevenirea
| abuzului, neglijarii si exploatarei copilului, sintagma denumita în
| continuare A/N/E, precum si cu privire la alte teme de interes, în acord
| cu misiunea sa.

+-----+
| 1.2. Campaniile se bazeaza pe evaluarea initiala a nevoii de actiune
| preventiva si se încheie printr-o evaluare a impactului în comunitate.

+-----+
| 1.3. CRC tine evidenta anuala a campaniilor pe care le organizeaza, la care
| participa si despre care are cunostinta în legatura cu A/N/E.

+-----+
| 1.4. CRC consemneaza datele relevante din timpul derularii campaniilor
| organizate de centru sau la care participa sub forma unor rapoarte, pe
| baza unui protocol avizat de coordonatorul centrului.

+-----+
| 1.5. CRC detine si organizeaza într-o biblioteca informatia de specialitate pe
| care o pune la dispozitia profesionistilor si a altor persoane interesate
| de domeniul prevenirii A/N/E.
+-----+

Indicatorii pentru Standardul 1

(I)1 .2.1. Metoda utilizata pentru evaluarea initiala a nevoii de actiune preventiva pentru initiere
campaniei.

(I)1 .2.2. Metoda utilizata pentru evaluarea impactului campaniei în comunitate.

(I)1 .3. Numarul înregistrat de campanii de informare, educare si comunicare realizate anual în
comunitatea respectiva: numarul total si pe categoriile principale mentionate în standardul 1
(organizate de centru, sprijinite de centru si despre care are cunostinta centrul în legatura cu
A/N/E).

(I)1 .4.1. Numarul de rapoarte cu privire la campaniile organizate de centru.

(I)1 .4.2. Protocolul utilizat pentru întocmirea rapoartelor.

(I)1 .5.1. Existenta si functionarea bibliotecii de specialitate.

(I)1 .5.2. Numarul anual de beneficiari ai bibliotecii.

+-----+
| Standardul 2 | Programe de educare a parintilor
+-----+

| Centrul de resurse comunitare organizeaza programe de educare
| pentru parinti, în domeniul prevenirii practicilor si metodelor
| abuzive de crestere si educare a copilului.

+-----+
| Rezultat | Comunitatea este constienta de consecintele abuzului, neglijarii
| si exploatarei asupra dezvoltarii copilului si mentine o relatie
| de comunicare strânsa cu personalul centrului de resurse
| comunitare.
+-----+

| Proceduri de implementare a standardului 2
+-----+

| 2.1. Programele de educare pentru parinti - cunoscute sub denumirea de "scoli
+-----+

<p>pentru parinti" - se desfasoara dupa o programa elaborata în conformitate cu legislatia în vigoare si în functie de nevoile identificate în comunitate.</p>
<p>2.2. Programa de formare trebuie sa fie popularizata de catre CRC înainte de începerea programului de educare pentru parinti.</p>
<p>2.3. CRC organizeaza minimum un ciclu de formari pentru parinti pe perioada unui an.</p>

Indicatorii pentru Standardul 2

(I)2 .1.1. Continutul programelor de formare pentru parinti.

(I)2 .1.2. Modalitatea de organizare a programului de educare pentru parinti, conform cu legislatia în vigoare specifica sistemului educational, sanitar sau al domeniului formarii profesionale a adultului.

(I)2 .3. Numarul anual de cicluri de formare pentru parinti organizate de centru.

Standardul 3	<p>Grupul de reflectie comunitara Centrul de resurse comunitare organizeaza si sustine functionarea unui grup de reflectie comunitara capabil sa intervina eficient în situatiile de abuz, neglijare si exploatare a copilului.</p>
Rezultat	<p>Comunitatea este responsabilizata în spiritul solidaritatii si coeziunii sociale cu privire la problematica abuzului, neglijarii si exploatarii copilului.</p>
Proceduri de implementare a standardului 3	
3.1.	<p>Grupul de reflectie comunitara functioneaza în mod periodic sau de câte ori este nevoie si este alcatuit minim din liderii formali si informali ai comunitatii relevanti pentru activitatea centrului.</p>
3.2.	<p>Grupul de reflectie comunitara are urmatoarele atributii principale: a) identifica nevoile si resursele comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijarii si exploatarii copilului, b) dezbate situatiile, practicile, mecanismele de solutionare si modul acestora de functionare în comunitate si c) avanseaza propuneri catre CRC pentru mobilizarea resurselor comunitare în vederea prevenirii A/N/E.</p>
3.3.	<p>CRC tine evidenta anuala a întâlnirilor grupului de reflectie comunitara, iar facilitatorii grupului au obligatia sa consemneze datele relevante despre continutul întâlnirilor, conform unui protocol stabilit de centru.</p>
3.4.	<p>Participantii la întâlnirile grupului de reflectie comunitara semneaza contracte de confidentialitate cu privire la informatiile despre copii si familiile acestora care sunt vehiculate în cadrul acestor întâlniri.</p>

Indicatorii pentru Standardul 3

(I)3 .3.1. Numarul înregistrat anual de întâlniri ale grupului de reflectie comunitara.

(I)3 .3.2. Protocolul dupa care se înregistreaza datele relevante despre întâlnirile grupului de reflectie comunitara.

(I)3 .3.3. Numarul anual de protocoale ale întâlnirilor grupului de reflectie comunitara.

(I)3 .3.4. Continutul protocoalelor mentionate anterior.

(I)3 .4. Contractele de confidentialitate.

ACTIVITATI DE SPRIJIN

Standardul 4	Centrul de resurse comunitare desfasoara activitati de sprijin pentru parinti si copii, precum si pentru alte categorii de membrii ai comunitatii.
Rezultat	Copiii si familiile acestora au acces la servicii si programe de sprijin integrate comunitar pentru prevenirea intrarii în situatii de risc de abuz, neglijare si exploatare a copilului sau depasirea unor astfel de situatii.
Proceduri de implementare a standardului 4	
4.1.	CRC alcatuieste si coordoneaza grupuri de sprijin pentru parinti si copii, precum si pentru cuplurile sau persoanele care urmeaza sa devina parinti.
4.2.	CRC tine evidenta grupurilor de sprijin pe care le organizeaza, iar facilitatorii grupurilor au obligatia sa consemneze datele relevante despre acestea, dupa un protocol stabilit de centru.
4.3.	CRC sprijina si organizeaza programe de sprijin, altele decât grupurile de sprijin mentionate anterior, pentru parinti si copii, precum si pentru cuplurile sau persoanele care urmeaza sa devina parinti, în functie de nevoile identificate în comunitate.
4.4.	CRC sprijina programul de vizite obligatorii la domiciliu pentru femeile gravide si parintii cu copii cu vârsta pâna la un an, care sunt în responsabilitatea medicului de familie si/sau a asistentilor medicali comunitari.
4.5.	CRC initiaza si organizeaza programe specifice de sprijin, integrate în comunitate, pentru copiii identificati în situatii de risc de abuz, neglijare si exploatare, în scopul cresterii rezilientei acestora.
4.6.	Identificarea situatiilor de risc se realizeaza cu ajutorul unor instrumente adaptate dupa modelele recomandate de ghidul metodologic pentru interventia si prevenirea în echipa multidisciplinara si în retea în situatiile de A/N/E.
4.7.	CRC poate referi cazurile de copii aflati în situatii de risc de abuz, neglijare si exploatare catre alte servicii sau programe comunitare corespunzatoare nevoilor identificate.
4.8.	CRC tine evidenta tuturor programelor de sprijin, inclusiv a celor specifice, pe care le organizeaza si la care participa, cu mentiune clara pentru cele care sunt organizate de centru.

|4.9. CRC asigura evaluarea si documentarea eficientei programelor de sprijin
| pe care le organizeaza.

Indicatorii pentru Standardul 4

(I)4 .2.1. Numarul anual de grupuri de sprijin organizate de centru: numarul total si pe categoriile principale mentionate în procedura 4.1. (grupuri de sprijin pentru parinti, pentru copii, pentru cupluri sau persoane care urmeaza sa devina parinti).

(I)4 .2.2. Protocolul dupa care se înregistreaza datele relevante despre grupurile de sprijin.

(I)4 .2.3. Numarul anual de protocoale mentionate anterior.

(I)4 .2.4. Continutul protocoalelor mentionate anterior.

(I)4 .4. Numarul de beneficiari ai programului de vizite obligatorii la domiciliu pe care centrul îi ajuta în mod direct.

(I)4 .6. Fisa de evaluare a riscului de A/N/E.

(I)4 .7. Numarul de cazuri de risc A/N/E referite altor servicii comunitare.

(I)4 .8.1. Numarul anual de programe de sprijin, inclusiv cele specifice, pe care centrul le organizeaza sau le sprijina.

(I)4 .9.1. Metodele de evaluare pentru fiecare program de sprijin pe care centrul le organizeaza.

(I)4 .9.2. Documentatia care atesta eficienta programelor de sprijin organizate de centru.

ADMINISTRARE SI MANAGEMENT

|Standardul 5|Locatia, resursele financiare si baza materiala
| |Centrul de resurse comunitare dispune de o locatie accesibila
| |pentru membrii comunitatii, resurse financiare suficiente si o
| |baza materiala adecvata, care îi asigura functionarea la
| |randament optim si permanenta în comunitate.

|Rezultat |Copiii si familiile din comunitate au acces la servicii
| |comunitare de calitate, pe care le pot accesa în functie de
| |nevoile pe care acestia le au.

|Proceduri de implementare a standardului 5

|5.1. CRC este situat într-un loc accesibil pentru toti membrii comunitatii,
| tinând cont de mijloacele de transport si distanta fata de alte servicii
| comunitare pentru copil si familie.

|5.2. CRC este compartimentat si dotat sau are acces, care este stipulat clar
| în conventiile de colaborare cu alte institutii sau servicii, la o baza
| materiala si echipamente care sa faciliteze accesibilitatea, lucrul în
| conditii optime cu beneficiarii, copii si adulti, precum si derularea
| activitatilor mentionate în standardele minime obligatorii.

|5.3. Fondurile alocate CRC de catre furnizorul de servicii (serviciul public
| specializat pentru protectia copilului, denumit în continuare SPPSC,
| organisme private autorizate sau autoritatile administratiei publice
| locale) sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii CRC, prevederilor
| standardelor minime obligatorii si a oricaror alte activitati derulate
| de CRC în acord cu legislatia în vigoare si nevoile identificate în
| comunitate.

|5.4. Coordonatorul centrului are responsabilitatea de a asigura surse

suplimentare de finantare, cu precadere prin identificarea si mobilizarea resurselor comunitare, pentru asigurarea derularii activitatilor necesare în comunitate si autosustinerea pe termen lung a CRC.

5.5. Coordonatorul centrului are responsabilitatea de a superviza utilizarea fondurilor derulate de CRC.

Indicatorii pentru Standardul 5

(I)5 .1.1. Membrii comunitatii au diverse mijloace de acces la centru.

(I)5 .1.2. Centrul este dotat cu facilitati pentru persoanele cu dizabilitati, conform legislatiei în vigoare.

(I)5 .2.1. Centrul dispune de compartimente adecvate scopului acestora, inclusiv sala de asteptare cu materiale specifice jocului pentru copii, pentru desfasurarea activitatilor prevazute în standardele minime obligatorii.

(I)5 .2.2. Centrul are încheiate conventii de colaborare cu alte institutii sau servicii pentru utilizarea unor spatii sau închirierea unor echipamente adecvate activitatilor prevazute în planul anual de actiune si standardele minime obligatorii.

(I)5 .3. - 5.5. Bugetul anual al CRC.

Standardul 6 Management si administrare

Centrul de resurse comunitare dispune de un management si o administrare eficienta, care sa îi asigure o functionare optima, în acord cu misiunea sa.

Rezultat Copiii si familiile din comunitate beneficiaza de servicii de calitate oferite de centrul de resurse comunitare, precum si de sprijinul acestuia pentru accesarea altor servicii de care au nevoie la un moment dat.

Proceduri de implementare a standardului 6

6.1. Coordonatorul centrului are responsabilitatea ca misiunea centrului comunitar sa fie formulata în scris, afisata, cunoscuta si promovata atât în cadrul centrului, cât si în comunitate.

6.2. CRC are un regulament de ordine interioara sau norme interne de functionare, în functie de angajator, care reflecta spiritul valorilor democratice de respect pentru drepturile copilului si ale individului, sunt avizate de coordonatorul centrului si aduse la cunostinta întregului personal.

6.3. CRC organizeaza o baza de date pentru înregistrarea, monitorizarea si evaluarea propriilor activitati de prevenire, care este utilizata conform legislatiei în vigoare, în ceea ce priveste accesul la informatii si asigurarea confidentialitatii informatiilor cu privire la beneficiari.

6.4. În vederea îndeplinirii misiunii sale, CRC colaboreaza în retea cu toate serviciile si programele comunitare, regionale si nationale de asistenta si protectie a copilului si familiei.

6.5. CRC mentine permanent legatura cu comunitatea în scopul ajustarii activitatilor si programelor curente si pentru initierea de noi

| activitati si programe în domeniul prevenirii A/N/E. |

Indicatorii pentru Standardul 6

- (I)6 .1. Misiunea centrului este afisata într-un loc adecvat, este cunoscuta de personalul centrului si popularizata prin mijloace specifice în comunitate (de exemplu, pliante, brosure s.a.).
- (I)6 .2. Regulamentul de ordine interioara a centrului, respectiv normele interne de functionare, sunt disponibile si cunoscute de catre personalul centrului.
- (I)6 .3.1. Baza de date a centrului este operationala.
- (I)6 .3.2. CRC are un sistem clar de utilizare a bazei de date de catre personalul centrului în ceea ce priveste accesul la informatii si asigurarea confidentialitatii pentru beneficiari.
- (I)6 .4. Numarul anual de conventii de colaborare între furnizorul de servicii al CRC si alti furnizori de servicii si numarul anual de programe în care CRC este implicat.
- (I)6 .5. CRC opereaza cu modalitati si mijloace diverse pentru mentinerea legaturii permanente cu comunitatea, referitor la solicitarile pentru servicii concrete, semnalarea unor nevoi sau situatii legate de A/N/E etc. (de exemplu, serviciu telefonic destinat acestei probleme, cutie postala, cutii de colectare în diverse puncte din comunitate s.a.).

| Standardul 7 | Planul anual de actiune

| Centrul de resurse comunitare functioneaza în acord cu
| prevederile unui plan anual de actiune întocmit pe baza
| prevederilor standardelor minime obligatorii si a nevoilor de
| prevenire identificate în comunitate.

| Rezultat | Copiii si familiile din comunitate beneficiaza de servicii de
| calitate adecvate propriilor nevoi.

| Proceduri de implementare a standardului 7

| 7.1. Coordonatorul centrului are obligatia de a întocmi un plan anual de
| actiune pe baza prevederilor standardelor minime obligatorii si cu
| consultarea personalului de specialitate.

| 7.2. Planul anual de actiune al centrului va cuprinde cel putin urmatoarele:
| a) tipul activitatii, conform prevederilor standardelor minime
| obligatorii, b) metodologia de evaluare a nevoilor initiale de prevenire
| pentru fiecare activitate în parte, persoana responsabila de îndeplinirea
| activitatii respective, d) perioada de derulare a activitatii respective
| si e) resurse disponibile si potentiale.

| 7.3. Planul anual de actiune al centrului va fi revizuit periodic sau de câte
| ori este nevoie, cu aprobarea coordonatorului de centru.

| 7.4. CRC are obligatia ca, înainte de derularea oricarei activitati, sa
| identifice nevoile de prevenire existente la nivelul comunitatii, cu
| privire la A/N/E, pe baza unei metodologii mentionate în planul anual de
| actiune.

Indicatorii pentru Standardul 7

- (I)7 .1. CRC dispune de un plan anual de actiune întocmit de coordonatorul centrului si semnat de personalul de specialitate consultat în aceasta privinta.

(I)7 .2. Continutul planului anual de actiune este în acord cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)7 .3. Numarul de reviziri ale planului anual de actiune efectuate pe parcursul unui an, aprobate de coordonatorul centrului.

(I)7 .4. Nevoile identificate în comunitate si metodologia utilizata pentru una sau mai multe activitati cuprinse în planul anual de actiune si aflate în derulare.

RESURSE UMANE

Standardul 8	Recrutarea si angajarea Personalul centrului este selectat cu atentie si responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare si angajare care se desfasoara în acord cu legislatia în vigoare si raspunde nevoilor centrului.
Rezultat	Clientii beneficiaza de servicii de calitate oferite de personal calificat.
Proceduri de implementare a standardului 8	
8.1.	Angajatorul este obligat sa angajeze personal calificat care sa raspunda prevederilor standardelor minime obligatorii si planului anual de actiune. Daca CRC functioneaza într-o zona geografica în care traiesc comunitati etnice minoritare, se recomanda ca în componenta personalului de specialitate sa existe si profesionisti care vorbesc si limba minoritatilor respective.
8.2.	Procesul de recrutare si angajare se înregistreaza si coordonatorul centrului are rol de decizie în cadrul procesului de selectare a personalului.
8.3.	Angajatorul poate dispune de un anumit tip de personal care sa deserveasca misiunii CRC fara a face parte din personalul propriu al centrului, însa este obligat sa asigure angajarea personalului de specialitate si a voluntarilor.
8.4.	Personalul de specialitate trebuie sa aiba studii socio-umane.
8.5.	Coordonatorul serviciului trebuie sa aiba studii superioare socio-umane si experienta de cel putin doi ani în servicii pentru copil si familie.

Indicatorii pentru Standardul 8

(I)8 .1. Diplomele de studii si alte acte care atesta calificarea personalului angajat.

(I)8 .2. Procesul de recrutare si angajare este conform legislatiei în vigoare si prevederilor standardelor minime obligatorii.

(I)8 .3. - 8.6. Organigrama, diplomele de studii, contractele de munca, contractele de voluntariat, fisele de post. Se verifica în ce masura continutul fiselor de post este cunoscut de catre angajati si daca sunt revizuite conform legislatiei în vigoare.

Standardul 9	Numarul, pregatirea si formarea continua
--------------	--

	Resursele umane ale centrului de resurse comunitare sunt suficiente ca numar, au pregatirea corespunzatoare si abilitati de a lucra în echipa multidisciplinara si în retea inter-institutionala.
Rezultat	Copiii si familiile din comunitate beneficiaza de servicii de calitate si personalizate din partea unor profesionisti bine pregatiti, cu abilitati empaticе si de comunicare.
Proceduri de implementare a standardului 9	
	9.1. Numarul personalului trebuie sa fie adecvat pentru îndeplinirea activitatilor prevazute de standardele minime obligatorii si planul anual de actiune. Stabilirea numarului minim se face de catre angajator împreuna cu coordonatorul centrului, se înregistreaza si se revizuieste cel puțin anual.
	9.2. La angajare, în lipsa unei formari initiale în domeniul protectiei copilului împotriva abuzului, neglijarii si exploatarii, fiecare profesionist, inclusiv coordonatorul centrului, beneficiaza de formare în acest domeniu, asigurata din bugetul angajatorului.
	9.3. Fiecare angajat al centrului, inclusiv coordonatorul acestuia, beneficiaza de cel puțin 42 de ore pe an de formare continua în domeniul protectiei copilului împotriva abuzului, neglijarii si exploatarii copilului sau domenii conexe, asigurate din bugetul angajatorului.
	9.4. Educatia permanenta a personalului de specialitate, precum si formarea profesionala continua pentru toti angajatii centrului vor fi promovate, sprijinite si înregistrate de catre coordonatorul centrului.
	9.5. Voluntarii centrului actioneaza în baza unor contracte clare, în acord cu legislatia în vigoare.
	9.6. CRC are obligatia sa asigure un numar minim de 14 ore de formare pentru voluntari, înainte de începerea activitatilor acestora.
	9.7. Formarea profesionala continua a voluntarilor va fi promovata, sprijinita si înregistrata de catre coordonatorul centrului.
	9.8. La angajare, în lipsa unei pregatiri în domeniul managementului serviciilor sociale, coordonatorul centrului beneficiaza de formare în acest domeniu, asigurata din bugetul angajatorului.
	9.9. Coordonatorul centrului beneficiaza anual de cel puțin 21 de ore de formare în domeniul managementului de servicii, asigurate din bugetul angajatorului.
	9.10. Educatia permanenta si formarea profesionala continua a angajatilor se realizeaza conform legislatiei în vigoare, prin intermediul cursurilor organizate în cadrul sistemului educational, sanitar si al formarii profesionale a adultilor.

(I)9 .1.1. Numarul personalului este adecvat activitatilor din standardele minime obligatorii si planul anual de actiune si înregistrat.

(I)9 .1.2. Numarul personalului este revizuit anual si coordonatorul participa la întocmire si revizuire.

(I)9 .2. - 9.9. Dosarul personal al fiecarui angajat, inclusiv a coordonatorului si a voluntarilor, cuprinde documentele prevazute de legislatia în vigoare, inclusiv certificatele de absolvire a cursurilor de formare initiala si continua prevazute de standardele minime obligatorii.

(I)9 .10. Certificatele de absolvire cu recunoastere nationala si cele cu recunoastere din partea angajatorului, în cazul celor din urma se verifica modalitatea de desfasurare a programului de formare, utilizând criteriile existente în legislatia de formare profesionala a adultului.

Standardul 10	Supervizare
	Centrul de resurse comunitare dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite functionarea serviciului la randament optim si permanenta serviciului în comunitate.
Rezultat	Personalul este motivat si performant, asigurând servicii de calitate pentru clienti.
Proceduri de implementare a standardului 10	
10.1.	Sedintele de supervizare a personalului au loc periodic - cel putin o data pe saptamâna - sau de câte ori este nevoie si sunt înregistrate.
10.2.	Sedintele de supervizare se desfasoara individual si în echipa.
10.3.	Coordonatorul centrului are obligatia de a asigura supervizarea interna si externa a personalului de specialitate.
10.4.	Supervizarea voluntarilor este asigurata de personalul de specialitate cu experienta desemnat de coordonatorul centrului.
10.5.	Angajatorul are obligatia de a asigura supervizarea coordonatorului centrului.
10.6.	Supervizarea este asigurata de specialisti cu studii superioare socio-umane cu pregatire în supervizare sau experienta de cel putin doi ani în servicii pentru copil si familie. Daca CRC are angajati consilieri pentru activitatile de sprijin pentru copil si familie, precum si pentru activitatile de prevenire terciara, supervizarea acestora se realizeaza de catre specialisti cu studii superioare socio-umane cu experienta de cel putin doi ani în consiliere în plus fata de persoanele pentru care se asigura supervizarea.

Indicatorii pentru Standardul 10

(I)1 0.1. Numarul mediu lunar si anual de sedinte de supervizare a personalului.

(I)1 0.2. - 10.5. Numarul mediu lunar si anual de supervizari individuale si de grup pentru personalul de specialitate, voluntarii si coordonatorul serviciului.

(I)1 0.6. Documentele înregistrate referitoare la supervizare.

ACTIVITATEA ÎN REȚEAUA DE INTERVENȚIE

Standardul 11	Centrul de resurse comunitare colaboreaza permanent cu profesionistii, autoritatile administratiei locale si serviciile de specialitate din cadrul retelei de interventie în situatiile de abuz, neglijare si exploatare a copilului.
Rezultat	Copiii si familiile acestora beneficiaza de sprijinul si serviciile centrului de resurse comunitare în vederea reabilitarii si reintegrarii în comunitate.
Proceduri de implementare a standardului 11	
11.1.	Activitatea în rețeaua inter-institutionala de interventie pentru situatiile de abuz, neglijare si exploatare a copilului se desfasoara în conformitate cu metodologia CRC întocmita în baza prevederilor standardelor minime obligatorii prezente si a ghidului metodologic pentru interventia si prevenirea în echipa multidisciplinara si în rețea în situatiile de A/N/E.
11.2.	Personalul CRC care are suspiciunea sau identifica situatii de A/N/E în comunitate trebuie sa semnaleze aceste cazuri autoritatilor abilitate (SPSPC, politie, serviciul public de asistenta sociala de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, oraselor si sectoarelor municipiului Bucuresti, parchet), conform legislatiei în vigoare.
11.3.	Personalul de specialitate din centru asigura evaluarea initiala a situatiei A/N/E pe care o semnaleaza la SPSPC si rezultatele acesteia le consemneaza în fisa de semnalare obligatorie si evaluare initiala, pe care o transmite la SPSPC în termen maxim de 48 de ore de la data evaluarii initiale, respectiv 24 de ore de la completarea acesteia, în vederea alcatuirii evidentei primare a acestor situatii si coordonarea interventiei.
11.4.	Personalul de specialitate din centru poate participa la evaluarea detaliata a cazurilor pe care le semnaleaza, la solicitarea SPSPC.
11.5.	Personalul de specialitate din centru asigura evaluarea initiala sau participa la evaluarea detaliata a altor cazuri A/N/E, inclusiv situatii de urgenta, din comunitatea în care activeaza centrul, la solicitarea SPSPC. Evaluarea initiala a situatiilor de urgenta se realizeaza si la solicitarea consilierilor din cadrul telefonului copilului.
11.6.	CRC desfasoara activitati de prevenire tertiara pentru cazurile pe care le semnaleaza, la solicitarea SPSPC, în acord cu resursele umane, financiare si materiale disponibile.
11.7.	CRC este obligat sa-si organizeze un sistem de monitorizare si evaluare a cazurilor de A/N/E pe care le semnaleaza autoritatilor abilitate, inclusiv a activitatilor de prevenire tertiara, cu respectarea confidentialitatii referitoare la cazurile respective.
11.8.	Monitorizarea si evaluarea cazurilor de A/N/E se realizeaza în conformitate cu prevederile ghidului metodologic pentru interventia si prevenirea în echipa multidisciplinara si în rețea în situatiile de

A/N/E si ale standardelor minime obligatorii pentru managementul de caz în domeniul protectiei copilului.

11.9. Toti angajatii CRC, precum si profesionistii care intervin în activitatea centrului la un moment dat, semneaza contracte de confidentialitate privind informatiile despre clientii centrului.

Indicatorii pentru Standardul 11

(I)1 1.1. Metodologia CRC este disponibila si cunoscuta de personalul centrului.

(I)1 1.1.2. Numarul anual de conventii de colaborare cu institutiile si serviciile din reseaua de interventie.

(I)1 1.2. Numarul anual de cazuri semnalate catre autoritatile abilitate: numarul total si pe categoriile mentionate în standardele minime obligatorii (SPSPC, politie, serviciul public de asistenta sociala de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, oraselor si sectoarelor municipiului Bucuresti, parchet).

(I)1 1.3. Numarul anual de fise de semnalare obligatorie si evaluare initiala transmise la SPSPC.

(I)1 1.4. Numarul anual de cazuri evaluate detaliat de catre personalul de specialitate al centrului din cadrul celor semnalate de centru.

(I)1 1.5.1. Numarul anual de cazuri evaluate initial de catre personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC.

(I)1 1.5.2. Numarul anual de cazuri evaluate detaliat de catre personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC.

(I)1 1.5.3. Numarul anual de cazuri evaluate initial de catre personalul de specialitate al centrului, la solicitarea SPSPC si telefonului copilului.

(I)1 1.6. Numarul anual de activitati de prevenire tertiara realizate de catre personalul de specialitate al centrului din cadrul celor semnalate de centru si la solicitarea SPSPC.

(I)1 1.7.1. Existenta unui sistem operational de monitorizare si evaluare a cazurilor A/N/E pe care le semnaleaza, inclusiv a activitatilor de prevenire tertiara si face dovada ca acest sistem asigura confidentialitatea cu privire la cazurile respective.

(I)1 1.7.2. Numarul anual de cazuri monitorizate de catre personalul de specialitate al centrului din cadrul celor semnalate de centru catre autoritatile abilitate.

(I)1 1.8. Metodologia centrului.

(I)1 1.9. Contractele de confidentialitate.