

Ordin nr. 69/2004

din 10/06/2004

Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 539 din 16/06/2004

pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protectiei copilului

În temeiul prevederilor Ordonantei de urgenta a Guvernului [nr. 12/2001](#) privind înfiintarea Autoritatii Nationale pentru Protectia Copilului si Adoptie, aprobata cu modificari 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 privind managementul de caz în domeniul protectiei copilului, prevazute în anexa*) care face parte integranta din prezentul ordin.

Art. 2. - Prezentul ordin intra în vigoare începând cu data de 1 ianuarie 2005.

*) Anexa este reprodusa în facsimil.

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

Bucuresti, 10 iunie 2004.

Nr. 69.

ANEXA

STANDARDE MINIME OBLIGATORII PRIVIND MANAGEMENTUL DE CAZ ÎN DOMENIUL PROTECTIEI COPILULUI

Managementul de caz, aplicat în domeniul protectiei copilului, este o metoda de coordonare a tuturor activitatilor de asistenta sociala si protectie speciala desfasurate în interesul superior al copilului de catre profesionisti din diferite servicii/institutii publice si private.

Standardele minime obligatorii prezente sunt complementare standardelor minime obligatorii privind serviciile pentru protectia copilului. Indicatorii din documentul prezent se verifica odata cu cei prevazuti în standardele minime obligatorii pentru servicii. Totodata, standardele minime obligatorii prezente sunt complementare, în mod particular, cu Ordinul secretarului de stat al Autoritatii Nationale pentru Protectia Copilului si Adoptie, al ministrului educatiei si cercetarii, al ministrului sanatatii si familiei si al presedintelui Autoritatii Nationale pentru Persoanele cu Handicap [nr. 18/3.989/416/142/2003](#) privind aprobarea [Ghidului](#) metodologic pentru evaluarea copilului cu dizabilitati si încadrarea într-un grad de handicap.

Standardele sunt grupate pe urmatoarele arii de interes:

Utilizarea metodei

1. Conditii de utilizare a metodei

Etapele managementului de caz

2. Etapele managementului de caz
3. Evaluarea initiala
4. Evaluarea detaliata/complexa
5. Echipa multidisciplinara
6. Planul individualizat de protectie si planul de servicii
7. Monitorizare si re-evaluare
8. Monitorizarea post-servicii si închiderea cazului
Managerul de caz
9. Recrutare si angajare
10. Atributii principale si delegarea responsabilitatilor
11. Formarea initiala si continua
12. Supervizare

UTILIZAREA METODEI

Standardul 1	Conditii de utilizare a metodei
	Managementul de caz este utilizat ori de câte ori situatia copilului impune acest lucru prin urgenta, complexitatea si durata interventiilor necesare pentru solutionarea acesteia.
Rezultat	Prin utilizarea managementului de caz în domeniul protectiei copilului se asigura o interventie multidisciplinara si interinstitutionala, organizata, riguroasa, eficienta si coerenta pentru copil, familie/reprezentant legal si alte persoane importante pentru copil.
Proceduri de implementare a standardului 1	
1.1.	Toti furnizorii de servicii pentru protectia copilului utilizeaza metoda managementului de caz pentru cel puțin urmatoarele situatii: a) luarea unei masuri de protectie si b) încadrarea într-un grad de handicap si orientarea scolara/profesionala a copilului cu dizabilitati. În cazurile de prevenire a abandonului si institutionalizarii copilului, furnizorul de servicii utilizeaza aceasta metoda în conformitate cu standardele minime obligatorii, denumite în continuare SMO, atât cele prezente, cât si celelalte aprobate în domeniul protectiei copilului.
1.2.	Furnizorul de servicii asigura resursele (umane, financiare, materiale) necesare desfasurarii optime a managementului de caz în conformitate cu prevederile SMO prezente si ale metodologiilor specifice fiecarui tip de serviciu pe care îl ofera.
1.3.	În vederea utilizarii corecte a managementului de caz, furnizorul de servicii își stabileste, împreuna cu coordonatorii serviciilor, criteriile de eligibilitate pentru accesul clientilor la serviciile pe care le ofera (denumite si criterii de admitere), precum si metodologiile si procedurile de lucru caracteristice fiecarui tip de serviciu. Aceste documente se întocmesc pe baza prevederilor SMO corespunzatoare serviciilor respective si ale ghidurilor metodologice aferente si, totodata, pot fi dezvoltate în raport cu practica, experienta si literatura de specialitate.
1.4.	Coordonatorii serviciilor se asigura ca aceste documente sunt aduse la

cunostinta personalului de specialitate.

1.5. Furnizorul de servicii se asigura ca aceste documente sunt re-evaluate periodic si, dupa caz, revizuite, în functie de cel puțin urmatorii factori: nevoile comunitatii, dinamica serviciilor, aparitia modificarilor legislative în domeniu si propunerile facute de catre personalul de specialitate.

Indicatorii pentru Standardul 1

(I) 1.1.1. Toti copiii cu masura de protectie au desemnat un manager de caz.

(I) 1.1.2. Toti copiii cu dizabilitati aflati în evidenta serviciului de evaluare complexa din cadrul serviciului public specializat pentru protectia copilului au desemnat un manager de caz.

(I) 1.1.3. Numarul de copii aflati în evidenta furnizorului de servicii pentru prevenire care au desemnat un manager de caz sau responsabil de caz supervizat de un manager de caz.

(I) 1.3. Existenta criteriilor de eligibilitate/criterii de admitere, metodologiilor si procedurilor de lucru pentru fiecare serviciu pentru protectia copilului oferit de furnizori autorizati/acreditati conform legii. Criteriile de eligibilitate pentru beneficiari se pot referi de exemplu la: gradul de complexitate al cazului, tipul si numarul de clienti, nevoile si diversitatea serviciilor etc.

(I) 1.4. Personalul din cadrul serviciilor pentru protectia copilului cunoaste si aplica prevederile mentionate în aceste documente.

(I) 1.5. Periodicitatea re-evaluarilor, numarul de revizuirii si motivatia efectuarii acestora.

ETAPELE MANAGEMENTULUI DE CAZ

Standardul 2	Etapele managementului de caz
	Managementul de caz este un proces care implica parcurgerea unor etape interdependente, care sunt aceleasi în solutionarea fiecarui caz în parte, indiferent de ordinea în care sunt parcurse sau de durata acestora.
Rezultat	Managerii de caz si responsabilii de caz aplica unitar aceleasi proceduri în solutionarea cazurilor, caracteristice managementului de caz, indiferent de serviciul în care activeaza.
Proceduri de implementare a standardului 2	
2.1.	Managementul de caz, aplicat în domeniul protectiei copilului, implica parcurgerea urmatoarelor etape principale:
a)	Identificarea si preluarea cazurilor: copii aflati în dificultate sau în situatii de risc, copii cu dizabilitati;
b)	Evaluarea comprehensiva si multidimensionala a situatiei copilului în context socio-familial;
c)	Planificarea serviciilor si interventiilor concretizata într-un plan individualizat de protectie sau, dupa caz, plan de servicii;
d)	Furnizarea serviciilor si interventiilor pentru copil, familie/reprezentant legal si alte persoane importante pentru copil;
e)	Monitorizarea si re-evaluarea periodica a progreselor înregistrate, deciziilor si interventiilor specializate;
f)	Închiderea cazului, respectiv a procesului de furnizare a serviciilor si interventiilor.

- |2.2. Activitatile desfasurate în cadrul acestor etape se bazeaza pe principiile individualizarii si personalizarii, precum si pe implicarea activa (consultare si participare) a copilului si familiei/reprezentantului legal.
- |2.3. Managerul de caz asigura derularea acestor etape pentru toti copiii eligibili conform prevederilor SMO prezente si înregistreaza toate informatiile în dosarul copilului.
- |2.4. Managerul de caz si responsabilul de caz folosesc metodele si instrumentele specifice pentru documentarea cazului cerute de lege si cele recomandate de catre Federatia Nationala a Asistentilor Sociali din România.

Indicatorii pentru Standardul 2

- (I) 2.1., 2.2. Metodologiile si procedurile de lucru caracteristice serviciului, dosarele copiilor.
- (I) 2.3. Fisa de post a managerului de caz.
- (I) 2.4. Furnizorul de servicii are prevazute în regulamentele serviciilor utilizarea documentelor si a instrumentelor de lucru, precum si modalitatile de înregistrare a datelor si informatiilor despre copil si familie/reprezentant legal.

- |Standardul 3|Evaluarea initiala|
- |-----|
- |Managerul de caz asigura realizarea evaluarii initiale a situatiei copilului în maxim 72 de ore de la înregistrarea solicitarii directe, a referirii sau a semnalarii cazului, daca nu se impune un alt termen de catre alte standarde minime obligatorii în domeniul protectiei copilului.
- |Rezultat |Evaluarea initiala a situatiei copilului are loc în cel mai scurt timp, în functie de urgenta si gravitatea cazului.
- |-----|
- |Proceduri de implementare a standardului 3
- |-----|
- |3.1. Furnizorul de servicii trebuie sa elaboreze proceduri de identificare, înregistrare, preluare si repartizare a cazurilor, precum si de desemnare a managerului de caz, astfel încât evaluarea initiala a situatiei copilului sa se realizeze în termenul prevazut de SMO prezent. Aceste proceduri sunt în acord cu legislatia în vigoare, inclusiv SMO din domeniul protectiei copilului.
- |3.2. Identificarea cazurilor se realizeaza prin cel putin una din urmatoarele situatii: a) solicitare directa din partea copilului si/sau a familiei/reprezentantului legal, b) referire din partea unui alt serviciu/institutii publice sau private si c) semnalare/sesizare scrisa sau telefonica din partea unor alte persoane decât membrii familiei/reprezentantul legal.
- |3.3. În desemnarea managerului de caz, coordonatorul serviciului ia în considerare cel putin urmatoarele aspecte: a) numarul de cazuri aflate în responsabilitatea acestuia, b) complexitatea cazuisticii, c) experienta, d) cunoasterea problematii respective, e) relatia cu copilul si familia

	si f) colaborarea cu reseaua de servicii si institutii.
3.4.	Evaluarea initiala este efectuata de regula de managerul de caz. Aceasta poate fi efectuata si de alti profesioniști în condițiile mentionate de SMO aprobate în domeniul protectiei copilului.
3.5.	Se întocmeste un raport sau, dupa caz, o fisa de evaluare initiala care trebuie sa aiba avizul sefului pe ordine ierarhica.
3.6.	În baza informatiilor din raportul/fisa de evaluare initiala se ia decizia continuarii managementului de caz sau închiderii cazului prin referire sau orientare catre alte servicii/institutii abilitate. Continutul raportului/fisei de evaluare initiala, precum si decizia luata în baza acestuia se comunica clientilor în cel mai scurt timp de la întocmirea raportului/fisei de evaluare initiala si se consemneaza. Referirea implica realizarea unui document înregistrat si transmis serviciului/institutiei abilitate, atât direct, cât si prin intermediul clientului, iar în unele situatii si contactarea telefonica a serviciului/institutiei respective.

Indicatorii pentru Standardul 3

(I) 3.1.-3.3. Existenta procedurilor de identificare, preluare si repartizare a cazurilor, precum si de desemnare a managerului de caz.

(I) 3.4. Numarul de evaluari initiale efectuate de managerul de caz si respectiv de alti profesioniști/luna/an. Evaluarea initiala poate fi realizata de alti profesioniști în urmatoarele situatii de exemplu:

- Serviciul în cauza nu dispune de manageri de caz, situatie în care evaluarea initiala este efectuata de responsabilul de caz;
- În situatiile de urgenta în care deplasarea managerului de caz sau a echipei mobile de interventie necesita o durata mai mare de o ora, evaluarea initiala este efectuata de catre responsabilii de caz din cadrul autoritatii locale din comunitatea în care se afla copilul. În lipsa acestora, evaluarea initiala poate fi efectuata de persoanele resursa aflate cel mai aproape de copil. Persoanele resursa reprezinta profesioniști formati în domeniul în care se intervine specializat pentru copilul în cauza, care pot fi din cadrul serviciilor pentru protectia copilului sau alte servicii/institutii.

(I) 3.5. Rapoartele/fisele de evaluare initiala sunt avizate de catre seful ierarhic.

(I) 3.6.1. Numarul de cazuri referite si respectiv orientate catre alte servicii/institutii abilitate/luna/an.

(I) 3.6.2. Dosarele copiilor sau alte documente în care se consemneaza informarea clientilor cu privire la continutul raportului/fisei de evaluare initiala si decizia luata în baza acestuia.

Standardul 4	Evaluarea detaliata/complexa
	Managerul de caz, împreuna cu o echipa corespunzatoare de profesioniști, asigura realizarea evaluarii detaliata/complexa a situatiei copilului în context socio-familial.
Rezultat	Prin utilizarea managementului de caz, copilul beneficiaza de o evaluare comprehensiva si multidimensionala a nevoilor sale specifice si individuale, precum si ale familiei sale. Copilul si familia/reprezentantul legal sunt implicati activ în procesul de evaluare.

<p>Proceduri de implementare a standardului 4</p>
<p>4.1. Evaluarea initiala, cât si cea detaliata/complexa are loc în principal în urma întâlnirilor directe cu cei implicati, în mediul de viata al acestora.</p>
<p>4.2. Furnizorul de servicii asigura resursele necesare deplasarii în teren a managerului de caz si, daca este necesar, a celorlalti profesioniști implicati în evaluare si încurajeaza întâlnirile cu copilul si familia sa, în mediul de viata al acestora.</p>
<p>4.3. Managerul de caz consemneaza informatiile obtinute în cadrul acestor întâlniri în rapoarte de vizita care includ cel puțin urmatoarele aspecte: sinteza discutiilor purtate în cursul întâlnirii, data, locul si scopul vizitei urmatoare, agreata în prealabil cu familia si copilul.</p>
<p>4.4. Rapoartele de vizita sunt înaintate sefului ierarhic spre avizare. Continutul acestor rapoarte este adus la cunostinta familiei si copilului numai daca nu aduce prejudicii derularii procesului de evaluare.</p>
<p>4.5. Vizitele la domiciliul familiei se realizeaza pe baza unui program stabilit de comun acord cu familia si copilul. În cazul în care este nevoie, managerul de caz poate realiza si vizite neanuntate, numai daca apreciaza ca exista motive temeinice si cu acordul sefului ierarhic.</p>
<p>4.6. Managerul de caz solicita familiei si copilului o lista cu persoane care pot da referinte despre situatia în care se afla. Totodata, managerul de caz informeaza familia si copilul despre contactarea altor persoane decât cele desemnate de acestia în vederea obtinerii de referinte.</p>
<p>4.7. În urma evaluarii detaliata/complexe, managerul de caz întocmeste raportul de evaluare detaliata/complexa care trebuie avizat de seful pe ordine ierarhica si transmis, în termen maxim de 3 zile de la întocmirea sa, membrilor echipei, familiei/reprezentantului legal si, dupa caz, copilului.</p>

Indicatorii pentru Standardul 4

- (I) 4.1.1., 4.4., 4.6., 4.7.1. Metodologiile si procedurile caracteristice serviciului includ aceste date.
- (I) 4.1.2. Programul de întâlniri cu copilul si familia la domiciliul acestora, precum si în locuri special amenajate (pentru efectuarea anumitor evaluari de catre profesionistii din echipa multidisciplinara sau colaboratori).
- (I) 4.2. Documente administrative si financiare care atesta alocarea de fonduri si alte resurse pentru deplasarea în teren.
- (I) 4.3. Existenta si continutul rapoartelor de vizita semnate de catre seful ierarhic.
- (I) 4.5. Planificarea vizitelor si evidenta deplasarilor în teren.
- (I) 4.7.2. Existenta si continutul raportului de evaluare detaliata/complexa, semnat de seful ierarhic. În situatia luarii unei masuri de protectie, raportul de evaluare detaliata coincide cu raportul de evaluare psihosociala mentionat de legislatia în vigoare.

Standardul 5 Echipa multidisciplinara

	<p>-----+ Managerul asigura implicarea si conlucrarea, pe parcursul tuturor etapelor managementului de caz, a unei echipe de profesionisti, de regula multidisciplinara si, dupa caz, interinstitutionala, precum si interventia punctuala a unor specialisti colaboratori atunci când este necesar.</p>
Rezultat	<p>Munca în echipa si parteneriatul interinstitutional asigura abordarea globala a situatiei copilului, prin actiuni sinergice si coerente pe plan individual, familial si comunitar si, totodata, contribuie în mod esential la solutionarea cazului.</p>
Proceduri de implementare a standardului 5	
	<p>5.1. Furnizorul de servicii efectueaza demersurile necesare pentru munca în echipa multidisciplinara si interinstitutionala, precum si pentru expertiza unor specialisti colaboratori, conform propunerilor si solicitarilor, în scris, ale managerilor de caz.</p>
	<p>5.2. Managerul de caz înainteaza anual propuneri scrise coordonatorului serviciului în care activeaza cu privire la modificarea organigramei serviciului în cauza în vederea asigurarii muncii în echipa la un randament optim.</p>
	<p>5.3. Managerul de caz solicita, în scris, sefului ierarhic, ori de câte ori este nevoie, interventia suplimentara a unor specialisti din afara echipei, care activeaza în cadrul altor servicii/institutii cu care furnizorul de servicii nu are un acord încheiat.</p>
	<p>5.4. În vederea formularii propunerilor si solicitarilor mentionate anterior, precum si a întocmirii planului individualizat de protectie/planului de servicii, a referirii sau orientarii cazului catre alte servicii/institutii, managerul de caz are acces la cartografierea serviciilor sociale existente la nivelul judetului/sectorului întocmita de consiliul judetean/local al sectoarelor municipiului Bucuresti. Totodata, furnizorul de servicii pune la dispozitia managerului de caz lista cu serviciile/institutiile si specialistii cu care are încheiate contracte de colaborare, precum si lista cu institutiile publice pentru copil si familie existente la nivelul judetului/sectorului.</p>
	<p>5.5. Managerul de caz asigura organizarea întâlnirilor echipei (numite sedinte de caz) în mod periodic - cel puțin o data pe saptamâna pentru a discuta cazurile si a lua deciziile necesare solutionarii acestora. În functie de situatie, managerul de caz se poate întâlni si individual cu profesionistii implicati în rezolvarea cazului. La aceste întâlniri pot participa familia/reprezentantul legal si copilul daca echipa/profesionistii considera ca este necesar.</p>

Indicatorii pentru Standardul 5

(I) 5.1.1. Organigrama serviciului. Contractele de colaborare încheiate de furnizorul de servicii si/sau de catre serviciul cu personalitate juridica cu alte servicii/institutii, precum si cu specialisti independenti din domeniul social, medical, educational, juridic, financiar etc. Dos arele copiilor.

(I) 5.1.2. Metodologiile si procedurile caracteristice serviciului includ aceste date. De exemplu: componenta echipei serviciului, procedurile de lucru în echipa (rolul si responsabilitatile fiecarui membru, programul întâlnirilor, comunicarea între membrii echipei etc.).

(I) 5.2. Existenta propunerilor atât la nivelul coordonatorului serviciului, cât si la furnizorul de servicii si masurile luate în urma acestora, precum si motivele în cazul în care nu sau luat masuri.

(I) 5.3. Existenta solicitarilor scrise pentru expertiza suplimentara si masurile luate în urma acestora, precum si motivele în cazul în care nu s-au luat masuri.

(I) 5.4. Managerul de caz dispune de urmatoarele documente: cartografierea serviciilor sociale, lista cu servicii/instituti si specialistii cu care furnizorul de servicii are încheiate contracte de colaborare si lista cu institutiile publice pentru copil si familie existente la nivelul judetului/sectorului (inspectoratul de politie, directia de sanatate publica, spitale, inspectoratul scolar etc.).

(I) 5.5.1. Programul întâlnirilor echipei.

(I) 5.5.2. Minutele/procesele-verbale/alte documente care consemneaza întâlnirile individuale cu profesionistii si cu echipa.

(I) 5.5.3. Numarul de întâlniri la care au participat familia si copilul/caz/an si per total cazuri/an.

Standardul 6	Planul individualizat de protectie si planul de servicii Managerul de caz, împreuna cu echipa, elaboreaza planul individualizat de protectie, respectiv planul de servicii în termen maxim de 30 de zile de la înregistrarea cazului. Copilul si familia sa/reprezentantul legal sunt implicati activ în procesul de elaborare a planului individualizat de protectie, respectiv a planului de servicii.
Rezultat	Copilul si familia sa/reprezentantul legal, precum si alte persoane importante pentru copil beneficiaza de servicii si interventii personalizate în conformitate cu nevoile identificate si propriile optiuni.
Proceduri de implementare a standardului 6	
6.1.	În baza raportului de evaluare detaliata/complexa, managerul de caz întocmeste planul individualizat de protectie/planul de servicii. Se recomanda ca proiectul planului individualizat de protectie sa fie întocmit în cel mai scurt timp posibil de la înregistrarea cazului la serviciul public specializat pentru protectia copilului, astfel încât sa fie prezentat comisiei pentru protectia copilului odata cu raportul de evaluare psihosociala initiala atunci când se ia decizia unei masuri de protectie si planul sa fie anexa a hotarârii comisiei. Se recomanda ca planul de servicii sa fie întocmit atunci când copilul si familia sa necesita mai mult de un tip de serviciu sau prestatie în vederea prevenirii separarii copilului de familie. În situatia în care se are în vedere întocmirea planului individualizat de protectie sau revizuirea planului de servicii presupune separarea copilului de familie prin luarea unei masuri de protectie de catre Comisia pentru Protectia Copilului, se recomanda ca managerul de caz sa asigure conditiile întrunirii consiliului de familie.
6.2.	Continutul planului individualizat de protectie/planul de servicii este stabilit de comun acord cu echipa, familia/reprezentantul legal si copilul în raport cu vârsta si gradul de maturitate.

6.3.	Managerul de caz organizeaza cel puțin o întâlnire cu echipa în vederea finalizării planului individualizat de protecție/planul de servicii.
6.4.	Planul individualizat de protecție/planul de servicii este avizat de seful ierarhic și transmis, în termenul maxim de 30 de zile prevăzut de SMO prezente, membrilor echipei, familiei/reprezentantului legal și, după caz, copilului. Copilului i se aduce la cunoștință conținutul planului utilizând mijloace și materiale adecvate vârstei, gradului de maturitate, tipului de dizabilitate și/sau gradului de handicap.
6.5.	Managerul de caz transmite fiecărui membru al echipei responsabilitățile și planificarea activităților în echipa necesare pentru implementarea și monitorizarea planului individualizat de protecție/planul de servicii.
6.6.	Furnizarea serviciilor și a intervențiilor cuprinse în planul individualizat de protecție/planul de servicii se face în baza contractului cu familia/reprezentantul legal încheiat cu managerul de caz. Se recomandă adaptarea modelului prevăzut în Ordinul secretarului de stat al Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție, al ministrului educației și cercetării, al ministrului sănătății și familiei și al președintelui Autorității Naționale pentru Persoanele cu Handicap nr. 18/3.989/416/142/2003 privind aprobarea Ghidului metodologic pentru evaluarea copilului cu dizabilități și încadrarea într-un grad de handicap.

Indicatorii pentru Standardul 6

(I) 6.1. Existența unui plan individualizat de protecție pentru fiecare copil pentru care Comisia pentru Protecția Copilului hotărăște o măsură de protecție. Existența planurilor de servicii pentru copii pentru care se previne separarea de familie în condițiile prevăzute de SMO prezente. Existența documentului (proces-verbal, minuta, raport etc.) care atestă întrunirea consiliului de familie în situațiile prevăzute de SMO prezente.

(I) 6.2., 6.4.1. Planul individualizat de protecție/Planul de servicii este semnat de managerul de caz, membrii echipei și familia/reprezentantul legal, precum și de seful ierarhic și câte o copie se află la toate aceste persoane.

(I) 6.3. Minuta întâlnirii echipei (dosarul copilului).

(I) 6.4.2. Copilul cunoaște conținutul planului individualizat de protecție/planul de servicii.

(I) 6.5. Membrii echipei cunosc programul de derulare a activităților, termenele și responsabilitățile fiecăruia în implementarea și monitorizarea planului individualizat de protecție/planul de servicii.

(I) 6.6. Existența contractelor cu familia/reprezentantul legal (dosarele copiilor).

Standardul 7	Monitorizare și re-evaluare
	<p>Managerul de caz monitorizează realizarea planului individualizat de protecție/planului de servicii, respectiv progresele care se înregistrează în soluționarea situației copilului până când procesul de asistență și/sau protecție nu se mai dovedește necesar.</p>
Rezultat	Copilul și familia sa/reprezentantul legal și alte persoane importante pentru copil beneficiază de servicii și intervenții

| |adevrate permanent situatiei reale si prezente, precum si de
| |sprijinul si asistenta specializata a managerului de caz în
| |relatia cu profesionistii si serviciile/institutiile cuprinse în
| |planul individualizat de protectie, respectiv planul de servicii.

|-----
Proceduri de implementare a standardului 7

|7.1. În contextul monitorizarii, managerul de caz are în vedere cel puțin
|urmatoarele aspecte: a) verificarea demararii serviciilor/activitatilor
|prevazute în planul individualizat de protectie/planul de servicii, în
|maxim 2 zile de la termenele de initiere stabilite în planul respectiv;
|b) verificarea modului de furnizare a serviciilor/activitatilor (de
|exemplu, progrese obtinute, atingerea obiectivelor, probleme aparute) cel
|putin lunar în limita de timp stabilita pentru fiecare
|serviciu/activitate; c) raspuns imediat la orice problema care apare în
|derularea serviciilor/activitatilor (de exemplu, identificarea de resurse
|pentru transportul familiei si copilului, rezolvarea problemelor
|logistice sau procedurale); d) asigurarea fluxului de informatie între
|membrii echipei, alti specialisti implicati în implementarea planului
|individualizat de protectie/planului de servicii, familie si copil;
|e) medierea relatiei dintre familie si copil pe de o parte si
|profesionisti pe de alta parte (de exemplu, prin acompaniere, negocierea
|conflictelor); f) reevaluarea situatiei copilului, respectiv a modului de
|implementare a planului individualizat de protectie/planului de servicii,
|cel puțin o data la 3 luni si, daca este necesar, revizuirea planului
|respectiv; g) înregistrarea permanenta a informatiilor, progreselor,
|evolutiei cazului în dosarul copilului; h) modificarea contractului cu
|familia/reprezentantul legal atunci când este cazul.

|7.2. În vederea realizarii monitorizarii, profesionistii stabiliti
|responsabili pentru implementarea planului individualizat de
|protectie/planului de servicii au obligatia de a întocmi rapoarte de
|monitorizare, lunar sau ori de câte ori este nevoie (de exemplu, la
|solicitarea managerului de caz, cu ocazia revizuirii programului de
|interventie sau a aparitiei unor modificari a situatiei copilului si
|familiei). La rândul sau, managerul de caz este obligat sa aduca la
|cunostinta membrilor echipei orice modificare survenita în situatia
|copilului care afecteaza atingerea obiectivelor cuprinse în planul
|individualizat de protectie/planul de servicii.

|7.3. Rapoartele de monitorizare sunt transmise managerului de caz în maxim 3
|zile de la întocmirea lor (pentru cele lunare), respectiv de la aparitia
|problemei/situației pentru care au fost întocmite (pentru cele
|ocasionale).

|7.4. Managerul de caz împreuna cu echipa realizeaza re-evaluarea situatiei
|copilului o data la 3 luni sau de câte ori este nevoie, precum si
|revizuirea planului individualizat de protectie/planului de servicii daca
|acest lucru este necesar.

|7.5. Managerul de caz organizeaza întâlnirile cu echipa în vederea
|re-evaluării situației copilului si respectiv revizuirii planului
|individualizat de protectie/planului de servicii.

|7.6. Re-evaluarea situației copilului si, dupa caz, revizuirea planului
|individualizat de protectie/planului de servicii au loc în aceleasi

conditii de implicare activa a familiei/reprezentantului legal si a copilului (de exemplu, încurajarea exprimării libere a opiniei, inclusiv a temerilor, consultare în luarea deciziilor).

7.7. Re-evaluarea situatiei copilului si revizuirea planului individualizat de protectie/planului de servicii au loc în maxim 48 de ore de la înregistrarea situatiilor care implica admiterea copilului într-o institutie de orice tip pentru copii sau pentru copil si familie care nu au fost prevazute în planul initial (de exemplu, spitalizare, inclusiv în unitati medico-sociale, masura de protectie într-un serviciu pentru protectia copilului de tip rezidential, gazduire în adposturi pentru victimele violentei în familie).

7.8. Managerul de caz întocmeste raportul de re-evaluare sau, dupa caz, de revizuire care trebuie avizate de seful ierarhic si transmise, în termen maxim de 3 zile de la întocmirea acestora, membrilor echipei, familiei si, dupa caz, copilului.

7.9. Pe parcursul monitorizarii, în situatii exceptionale, a unor cazuri extrem de dificile, se recomanda ca managerul de caz, cu avizul furnizorului de servicii, sa asigure organizarea unei întâlniri (numita conferinta de caz) sau a unei teleconferinte a membrilor echipei cu experti recunoscuti în domeniul în cauza în vederea solutionarii cazurilor respective.

Indicatorii pentru Standardul 7

(I) 7.1. Documentatia referitoare la monitorizarea si re-evaluarea cazurilor (dosarele copiilor, metodologiile si procedurile caracteristice serviciului, fisele de post).

(I) 7.2., 7.3. Existenta si continutul rapoartelor de monitorizare lunare si, dupa caz, ocazionale. Numarul de rapoarte de monitorizare/caz/an.

(I) 7.4.1., 7.8. Existenta si continutul rapoartelor trimestriale si ocazionale de reevaluare, respectiv revizuire. Numarul de rapoarte de revizuire/caz/an.

(I) 7.4.2., 7.5. Minutele întâlnirilor de re-evaluare/revizuire.

(I) 7.6. Dosarele copiilor.

(I) 7.7. Numarul de cazuri în care au avut loc revizuirii ale planului individualizat de protectie/planului de servicii datorate situatiilor care implica admiterea copilului într-o institutie. Respectarea termenelor prevazute de SMO prezente.

(I) 7.9. Numarul de cazuri în care se utilizeaza conferinta de caz/teleconferinta.

Standardul 8 | Monitorizarea post-servicii si închiderea cazului |

În vederea consolidarii rezultatelor obtinute în urma îndeplinirii obiectivelor planului individualizat de protectie sau ale planului de servicii, managerul de caz asigura derularea activitatilor de monitorizare post-servicii.

Rezultat | Închiderea cazului are loc în momentul în care procesul de asistenta si/sau protectie a copilului nu se mai dovedeste a fi necesar si familia își redobândește capacitatea optima de autonomie si functionare.

Proceduri de implementare a standardului 8

- 8.1. Monitorizarea post-servicii are loc pe o perioada de cel puțin 3 luni de la încheierea implementării planului individualizat de protecție/planului de servicii. Se recomandă ca această perioadă de monitorizare post-servicii să fie în medie de 6 luni, cu posibilități de prelungire în anumite situații, cu avizul furnizorului de servicii.
- 8.2. În procesul de monitorizare post-servicii, managerul de caz colaborează cu autoritățile locale din comunitatea în care locuiește familia cu copilul.
- 8.3. În procesul de monitorizare post-servicii, managerul de caz colaborează cu profesioniști din servicii/instituuții care pot consolida rezultatele obținute în urma implementării planului individualizat de protecție/planului de servicii, menține relațiile copil-familie și asigură (re)integrarea socială a copilului.
- 8.4. Managerul de caz pregătește familia/reprezentantul legal și copilul în vederea închiderii cazului pe tot parcursul derulării managementului de caz. Totodată, managerul de caz, echipa și restul profesioniștilor implicați în rezolvarea cazului încurajează autonomia familiei pentru a nu crea dependență față de serviciile sociale.
- 8.5. Pe tot parcursul derulării cazului, copiii care au împlinit vârsta de 10 ani, precum și familia/reprezentantul legal au acces la datele din dosarul copilului, numai dacă acest lucru nu contravine interesului superior al acestuia. În situația în care unele date din dosar pot face rău copilului, coordonatorul serviciului poate decide restricționarea accesului persoanelor menționate anterior la aceste date, cu avizul furnizorului de servicii, pe o perioadă determinată de timp și acest fapt se consemnează de către managerul de caz în dosarul copilului împreună cu motivația acestui fapt.
- 8.6. Datele din dosarul copilului sunt confidențiale și nu pot fi dezvaluite altor profesioniști care nu fac parte din echipă, cu excepția prevederilor din **Codul** de procedura penală.

Indicatorii pentru Standardul 8

(I) 8.1. Durata perioadei de monitorizare post-servicii/caz. Motivația prelungirii acestei perioade și documentele care atestă avizul furnizorului de servicii (de exemplu, solicitarea scrisă către furnizor și aprobarea acesteia, actele financiare care atestă acordarea de fonduri suplimentare pentru prelungirea acestei perioade).

(I) 8.2. Informații scrise din partea autorităților locale despre situația copilului și a familiei, precum și despre serviciile furnizate sau facilități, existența unui plan de servicii etc.

(I) 8.3. Contractele de colaborare încheiate de furnizorii de servicii, informații scrise din partea profesioniștilor despre situația copilului și a familiei, precum și despre serviciile furnizate.

(I) 8.4. Dosarele copiilor.

(I) 8.5. Numărul anual de cazuri în care accesul la unele date din dosarul copilului a fost restricționat temporar de către coordonatorul serviciului, cu avizul furnizorului de servicii.

(I) 8.6. După caz: existența unor clauze referitoare la confidențialitate în contractele de muncă, în fișele de post, semnarea unor contracte de confidențialitate etc.

MANAGERUL DE CAZ

Standardul 9	Recrutare si angajare
	<p>Managerii si responsabilii de caz sunt selectati cu atentie si responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare si angajare care se desfasoara în acord cu legislatia în vigoare.</p>
Rezultat	<p>Furnizorul de servicii asigura angajarea managerilor si responsabililor de caz în conditiile standardelor minime obligatorii prezente si în acord cu misiunea serviciului pentru protectia copilului în cauza.</p>
Proceduri de implementare a standardului 9	
9.1.	<p>Managerul de caz trebuie sa aiba studii superioare în asistenta sociala si experienta de cel putin 3 ani în servicii pentru copil si familie. Se acorda prioritate la angajare profesionistilor cu pregatire în managementul de caz, precum si celor cu pregatire/experienta în domeniul de referinta al serviciului pentru protectia copilului în cauza (de exemplu, în cazul unui serviciu adresat copilului cu dizabilitati, se acorda prioritate la angajare profesionistilor care au pregatire/experienta în domeniul asistentei si protectiei copilului cu dizabilitati).</p>
9.2.	<p>Managerii de caz pot fi si absolventi de învatamânt superior în domeniul socio-uman cu experienta de cel putin 5 ani în serviciile pentru copil si familie. Se acorda prioritate la angajare profesionistilor cu pregatire în managementul de caz.</p>
9.3.	<p>Responsabilul de caz trebuie sa aiba studii superioare socio-umane. Responsabilul de caz este profesionistul care asigura elaborarea si implementarea programului de interventie specifica care este parte integranta a planului individualizat de protectie, respectiv profesionistul care asigura elaborarea si realizarea planului de servicii în lipsa unui manager de caz. Activitatea responsabilului de caz este supervizata de un manager de caz. Prevederile SMO prezente se aplica si pentru responsabilii de caz atunci când îndeplinesc responsabilitati corespunzatoare managerilor de caz.</p>
9.4.	<p>Daca serviciul social în cauza functioneaza într-o zona geografica în care traiesc comunitati etnice minoritare, se recomanda ca o parte din managerii si responsabilii de caz sa vorbeasca limba minoritatii respective. Totodata se recomanda angajarea unor profesionisti cu abilitati empatice si de comunicare cu copiii si familiile.</p>
9.5.	<p>Numarul managerilor de caz dintr-un serviciu pentru protectia copilului sau numarul total de manageri de caz de care dispune furnizorul de servicii trebuie sa fie suficient astfel încât nevoile clientilor sa fie satisfacute, misiunea serviciului îndeplinita si încarcatura per manager de caz sa fie de maxim 30 de cazuri active. Cazurile active sunt considerate cele care sunt în lucru pâna la perioada de monitorizare post-servicii; cazurile referite si cele în care managerul de caz își deleaga responsabilitatile partial sau în integralitate nu sunt considerate cazuri active.</p>

9.6. Numarul responsabililor de caz dintr-un serviciu pentru protectia copilului sau numarul total de responsabili de caz de care dispune furnizorul de servicii trebuie sa fie suficient astfel încât nevoile clientilor sa fie satisfacute, misiunea serviciului îndeplinita si încarcatura per responsabil de caz sa fie de maxim 25 de cazuri active, cu exceptiile prevazute de alte standarde minime obligatorii în domeniul protectiei copilului.

Indicatorii pentru Standardul 9

(I) 9.1. - 9.4. Diplome de studii, certificate de absolvire sau calificare, fisele de post, contractele de munca etc.

(I) 9.5. Numarul de cazuri active/manager de caz. Numarul de cazuri/manager de caz/an.

(I) 9.6. Numarul de cazuri active/responsabil de caz. Numarul de cazuri/responsabil de caz/an.

Standardul 10 | Atributii principale si delegarea responsabilitatilor |

Furnizorul de servicii întocmeste fisele de post pentru managerii si responsabilii de caz conform legii în vigoare si prevederilor standardelor minime obligatorii prezente. Totodata, în stabilirea metodologiilor si procedurilor de lucru caracteristice fiecarui serviciu pentru protectia copilului, furnizorul de servicii ia în considerare cu prioritate metoda managementului de caz.

Rezultat | Managerii si responsabilii de caz cunosc si aplica prevederile standardelor minime obligatorii prezente.

Proceduri de implementare a standardului 10

10.1. Atributiile principale ale managerului de caz sunt urmatoarele:
a) coordonarea eforturilor, demersurilor si activitatilor de asistenta sociala si protectie speciala desfasurate în interesul superior al copilului; b) alcatuirea echipei multidisciplinare si, dupa caz, interinstitutionale si organizarea întâlnirilor cu echipa, precum si a celor individuale cu profesionistii implicati în rezolvarea cazului; c) asigurarea colaborarii si implicarii active a familiei/reprezentantului legal si a copilului, precum si sprijinirea acestora în toate demersurile întreprinse pe tot parcursul managementului de caz (de exemplu, organizarea de întâlniri periodice sau la solicitarea acestora, acompaniere, sprijin emotional, consiliere); d) asigurarea comunicarii între toate partile implicate în rezolvarea cazului; e) asigurarea respectarii etapelor managementului de caz; f) întocmirea si reactualizarea dosarului copilului.

10.2. Desemnarea managerului de caz se face în conditiile SMO prezente si celorlalte aprobate în domeniul protectiei copilului. În situatiile în care comisia pentru protectia copilului trebuie sa ia o decizie privind o masura de protectie pentru copil, serviciul public specializat pentru protectia copilului, imediat dupa înregistrarea cazului, desemneaza managerul de caz din cadrul sau sau a unui organism privat autorizat, ori a serviciilor pentru protectia copilului din subordinea acestor doi furnizori de servicii.

10.3. Delegarea responsabilitatilor se realizeaza cu acordul sefului ierarhic. Delegarea responsabilitatilor în integralitate se realizeaza catre profesionisti care îndeplinesc aceleasi conditii minime ca si profesionistul care deleaga. În functie de situatie, delegarea partiala a responsabilitatilor se realizeaza catre profesionisti care îndeplinesc aceleasi conditii minime ca si profesionistul care deleaga, conditiile minime pentru a fi responsabil de caz sau conditii suficiente pentru efectuarea activitatii respective care sunt precizate de alte standarde minime obligatorii în domeniul protectiei copilului ori datorate pregatirii/experientei profesionistului în cauza.

Indicatorii pentru Standardul 10

(I) 10.1. - 10.3. Fisele de post, metodologiile si procedurile de lucru caracteristice fiecarui tip de serviciu pentru protectia copilului, dosarele copiilor.

Standardul 11 | Formarea initiala si continua |
 +-----+
 | Managerul de caz are pregatirea si abilitatile profesionale |
 | corespunzatoare pentru a lucra cu copiii si în echipa. |

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

Proceduri de implementare a standardului 11

11.1. La angajare, în lipsa unei formari initiale în domeniul managementului de caz si respectiv în domeniul de referinta al serviciului pentru protectia copilului în cauza, fiecare manager de caz beneficiaza de formare în aceste domenii, asigurata din bugetul angajatorului.

11.2. Managerul de caz comunica sefului ierarhic care sunt nevoile de pregatire. Totodata, în functie de evaluarea anuala a activitatii managerului de caz, seful ierarhic poate identifica si alte domenii de pregatire.

11.3. Managerii de caz beneficiaza de cel putin 42 de ore pe an de formare continua în domeniul managementului de caz si de cel putin 42 de ore de formare continua în domeniul protectiei copilului sau domenii conexe/interdisciplinare, asigurate din bugetul angajatorului. Teme recomandate pentru formarea continua: functiile managerului de caz, relatia copil/familie - manager de caz, confidentialitate si etica profesionala, criteriile de eligibilitate pentru accesul la servicii, nomenclatorul serviciilor, sistemul public de asistenta sociala si prestatiile, cadrul legal, promovarea interesului copilului/familiei (advocacy), servicii sociale la nivel local, metode si proceduri de evaluare, planificare si monitorizare.

11.4. Managerii de caz sunt încurajati sa participe la diverse cursuri de formare care îi pot ajuta în optimizarea muncii lor, inclusiv seminarii si conferinte.

|11.5. Educatia permanenta si formarea profesionala continua a managerilor de caz vor fi promovate, sprijinite si înregistrate de catre coordonatorii si furnizorii de servicii.

|11.6. Educatia permanenta si formarea profesionala continua a managerilor de caz se realizeaza conform legislatiei în vigoare, prin intermediul cursurilor organizate în cadrul sistemului educational, sanitar si al formarii profesionale a adultilor.

Indicatorii pentru Standardul 11

(I) 11.1. - 11.5. - 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 SMO prezente.

- Lista programelor de pregatire contractate sau organizate de furnizorul de servicii. Programarea participarii la cursurile de pregatire.

- Managerii de caz sunt informati cu privire la noutatile si schimbarile din domeniul lor de activitate.

(I) 11.6. 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 12|Supervizare|

|Furnizorul de servicii dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane, care permite functionarea serviciilor pentru protectia copilului la randament optim.

|Rezultat |Managerii de caz beneficiaza de supervizare din partea unor specialisti pregatiti si cu experienta în acest sens.

|Proceduri de implementare a standardului 12

|12.1. Coordonatorii si furnizorii de servicii au obligatia de a asigura supervizarea interna si externa a managerilor de caz.

|12.2. Coordonatorii serviciilor organizeaza întâlniri periodice de supervizare cu managerii de caz, individual si în echipa, si la cererea acestora. Toate întâlnirile sunt înregistrate.

|12.3. Supervizarea se realizeaza de specialisti cu studii superioare socio-umane cu experienta de cel puțin 5 ani în servicii pentru copil si familie, pregatire în supervizare si experienta de cel puțin doi ani în servicii pentru copil si familie în plus fata de persoanele carora li se asigura supervizarea respectiva.

|12.4. Coordonatorii serviciilor si alti specialisti angajati ai furnizorului de servicii care desfasoara activitati de supervizare beneficiaza de cel puțin 42 de ore de formare continua în acest domeniu, asigurata din bugetul angajatorului.

Indicatori pentru Standardul 12

(I) 12.1. - 12.2. - Numar de întâlniri de supervizare, individuale si în echipa/manager de caz/luna/an.

- Numar de întâlniri de supervizare la solicitarea managerilor de caz/echipei/an.

(I) 12.3. Documentele înregistrate referitoare la supervizare. Lista specialistilor care desfasoara activitati de supervizare, angajati ai furnizorului de servicii si cu care acesta are încheiate contracte de colaborare.

(I) 12.4. Programul de pregatire în domeniul supervizarii, programarea specialistilor la cursuri de supervizare.