

MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE

ORDIN

nr. _____ din _____

pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind aplicarea managementului de caz în cadrul serviciilor sociale de asistență destinate agresorilor

Având în vedere dispozițiile:

- Hotărârii Guvernului nr. 22/2022 privind organizarea și funcționarea Ministerului Familiei, Tineretului și Egalității de Șanse;
- Hotărârii Guvernului nr. 177/2016 privind organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați, cu modificările și completările ulterioare;
- Legii nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârii Guvernului nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările ulterioare;
- Referatului de aprobare nr. 1814/03.05.2022 al Agenției Naționale pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați.

În temeiul art. 10 alin. (1) și (3) din *Hotărârea Guvernului nr. 22/2022 privind organizarea și funcționarea Ministerului Familiei, Tineretului și Egalității de Șanse* și al art. 9 alin. (1) din *Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare*, ministrul familiei, tineretului și egalității de șanse, numit în funcție în baza Decretului Președintelui României nr. 1132 din 25 noiembrie 2021 pentru numirea Guvernului României, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.1124/25.11.2021, emite prezentul

ORDIN

Art. 1 Se aprobă Standardele minime obligatorii privind aplicarea managementului de caz în cadrul serviciilor sociale de asistență destinate agresorilor, prevăzute în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2 Prevederile prezentului ordin se aplică tuturor furnizorilor de servicii sociale destinate agresorilor în cazurile de violență domestică, publici și privați, care funcționează pe teritoriul României.

Art. 3 Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Gabriela FIREA

**Ministrul familiei, tineretului și
egalității de șanse**

ANEXĂ

Standarde minime obligatorii privind aplicarea managementului de caz în cadrul serviciilor sociale de asistență destinate agresorilor

Prezentul ordin reglementează aplicarea metodei managementului de caz în cadrul serviciilor sociale care oferă asistență agresorilor în cazurile de violență domestică și stipulează standardele specifice minime obligatorii de calitate în acest sens. Furnizorii de servicii sociale, publici și privați, care oferă asistență persoanelor care săvârșesc agresiuni și abuzuri care se înscriu în sfera violenței domestice implementează și respectă aceste standarde.

Managementul de caz reprezintă o metodă de coordonare și integrare a tuturor activităților destinate grupurilor vulnerabile, de organizare și gestionare a măsurilor de asistență socială specifice, realizate de către asistenții sociali și/sau diferiți specialiști, în acord cu obiectivele stabilite în planurile de intervenție - art. 6 lit. u) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Standardele minime obligatorii prezente sunt complementare standardelor minime obligatorii din domeniul serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice, conform Ordinului nr. 28/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice. În acest sens, indicatorii din cuprinsul prezentului ordin se verifică de către inspectorii sociali în corelare cu cei prevăzuți în celelalte standarde aprobate.

Modulul I - Condiții privind aplicarea managementului de caz în serviciile sociale de asistență destinate agresorilor (standardele 1 - 3)

Art. 1 (1) Managementul de caz reprezintă principala metodă practică de lucru în serviciile sociale de asistență destinate agresorilor, prin intermediul căreia managerul de caz lucrează împreună cu alți profesioniști pentru a facilita accesul la servicii sociale specializate integrate, adecvate în scopul eliminării riscului de repetare a actelor de agresiune, responsabilizării, reabilitării și reinsertiei sociale prin:

- a. Evaluarea psihologică, socială și juridică
- b. evaluarea nevoilor persoanelor care săvârșesc agresiuni și abuzuri asupra membrilor familiei și în sfera violenței domestice precum și evaluarea riscurilor, inclusiv a riscului de repetare a actelor de agresiune și evaluarea factorilor de protecție pentru victime;
- c. elaborarea strategiilor privind schimbările necesare, coordonarea intervențiilor prin intermediul unui plan individualizat de intervenție și monitorizarea impactului intervenției.

(2) Managerul de caz este membrul echipei pluridisciplinare care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului de intervenție, care a absolvit studii universitare acreditate în domeniul asistenței sociale sau psihologiei și care a parcurs programe de pregătire specifică privind lucrul cu agresorii, atât la angajarea inițială, cât și de pregătire continuă anuală. Managerul de caz este numit de coordonatorul serviciului/șeful serviciului/conducătorul instituției și are următoarele responsabilități, fara a se limita:

- a. activarea și coordonarea unui proces de evaluare a riscurilor și evaluare multidisciplinară privind actele de agresiune;

b. planificarea serviciilor de asistență și suport, a programelor de tratament precum și a altor activități care, după caz, sunt stabilite de către instanțele de judecată;

c. menținerea, după caz, a contactului cu ofițerul de probațiune și cu alți profesioniști din domeniul justiției penale (polițiști, procurori);

d. Elaborarea, implementarea și monitorizarea unui program coerent și integrat de asistență, consiliere și suport pentru a realiza schimbările necesare, precum și pentru responsabilizare, reabilitare și reinsertie socială;

e. asigură asistență pentru menținerea contactului furnizorului de servicii sociale cu instituțiile și serviciile implicate (justiție, protecția copilului, unități medicale, etc);

f. evaluarea impactului suportului oferit asupra eliminării riscului de repetare a actelor de agresiune;

g. monitorizarea cazului prin integrarea informațiilor date de rapoartele membrilor echipei multidisciplinare;

h. întocmirea rapoartelor de caz și a fișelor de monitorizare;

(3) Furnizorii de servicii sociale elaborează și aplică proceduri de lucru pentru implementarea standardelor specifice minime obligatorii privind asistența persoanelor care săvârșesc agresiuni din sfera violenței domestice.

Art. 2 Managementul de caz în serviciile sociale de asistență destinate agresorilor se realizează pe baza următoarelor principii:

a. nediscriminarea accesului la servicii sociale specializate pentru agresori și persoane cu potențial agresiv;

b. intervenția unitară și integrată conform nevoilor identificate;

c. gratuitatea serviciilor specializate, conform prevederilor legale;

d. responsabilizarea agresorului în legătură cu propria reabilitare comportamentală și insertie socială;

e. egalitatea de șanse între femei și bărbați și promovarea valorilor non-violenței și a mijloacelor de prevenire a violenței domestice;

f. respectarea demnității, siguranței și a dreptului la viață pentru toate persoanele aflate în contact cu agresorul;

g. confidențialitatea datelor cu caracter personal și a celor legate de intervenție prin analiza consecințelor și consultarea persoanelor implicate asupra transferului de date în procesul managementului de caz;

h. respectarea reciprocă a profesioniștilor implicați, a pregătirii, rolurilor și responsabilităților în procesul intervenției;

i. formarea continuă a specialiștilor care oferă servicii de suport, asistență și consiliere; formarea și promovarea unei practici reflectiv bazate pe cunoaștere și menținerea siguranței la locul de muncă.

j. Evaluarea multidisciplinară

Art. 3 Managementul de caz în serviciile sociale adresate agresorului include următoarele pachete de lucru:

(1) Preluarea cazului, evaluarea inițială și intervenția de urgență.

Preluarea cazului poate fi realizată în urma solicitării directe din parte persoanei care a săvârșit sau săvârșește agresiuni și abuzuri asupra familiei/violență domestică sau în urma referirii cazului de către alte servicii/instituții. În cazul identificării unor riscuri care pun viața unei persoane în pericol, managerul de caz stabilește un plan de intervenție în regim de urgență. Acest plan include activități care au ca scop protecția imediată a persoanelor afectate și eliminarea riscurilor care pot pune în pericol viața victimelor sau viața altor persoane din proximitatea agresorului.

(2) Evaluarea complexă/detaliată/multidisciplinară - implică evaluarea contextului personal, familial, social și profesional al agresorului. Evaluarea include și istoricul privind consumul de substanțe stupefiante/psihotrope, precum și istoricul comportamentului violent/infracțional. În funcție de complexitatea ariilor de evaluare stabilite, managerul de caz solicită documente și evaluări din partea altor specialiști: asistenți sociali, psihologi, juriști, medici, polițiști, etc.

(3) Stabilirea planului de intervenție.

Planificarea serviciilor de asistență, suport și consiliere, a programelor de tratament și a altor activități care sunt stabilite de către instanțele judecătorești, prin asistare directă și referire.

Planificarea serviciilor de asistență, suport și consiliere, a programelor de tratament și a altor activități care sunt stabilite de către instanțele judecătorești este realizată ca urmare a evaluării inițiale la admitere, a nevoilor beneficiarului. Planificarea este agreată împreună cu persoana care beneficiază de asistență și profesioniștii implicați.

(4) Implementarea planului și monitorizarea impactului intervenției.

Persoana care beneficiază de serviciile de asistență, suport și consiliere este co-responsabilă de utilizarea suportului oferit pentru a face schimbările necesare.

(5) Evaluarea impactului intervenției, închiderea cazului și planul de siguranță post-intervenție.

Impactul intervențiilor este analizat de către profesioniștii care au oferit servicii și de către managerul de caz împreună cu persoana care beneficiază de servicii. Evaluarea finală a impactului intervenției este realizată de către managerul de caz împreună cu persoana care a beneficiat de servicii. Închiderea cazului include pregătirea unei strategii de siguranță privind suportul care poate fi solicitat și activat, precum și acțiunile care pot fi realizate pentru evitarea repetării comportamentelor agresive. Această strategie este realizată de către managerul de caz împreună cu persoana care a beneficiat de servicii.

Art. 4 Profilul profesional ale managerului de caz care lucrează cu persoane care au săvârșit sau săvârșesc agresiuni și abuzuri asupra membrilor familiei/violență domestică trebuie să includă competențe (cunoștințe, abilități și valori profesionale) legate de managementul de caz, de serviciile sociale, de violența domestică și de comportamentul violent/infracțional.

(1) Competențele legate de managementul de caz sunt generate din profilul profesional al asistentului social și vizează:

- a. capacitatea de a asculta și a înțelege semnificațiile pe care persoanele le asociază lucrurilor, persoanelor și situațiilor pe care le trăiesc;
- b. capacitatea de conectare la emoțiile celuilalt și de a utiliza adecvat propriile emoții în actul profesional;
- c. capacitatea de a reflecta asupra propriei persoane și asupra propriilor acțiuni;
- d. capacitatea de a identifica și mobiliza rapid resursele necesare, precum și capacitatea de a le utiliza într-un mod care să creeze impact maxim;
- e. capacitatea de adaptare rapidă la situații noi și capacitatea de a crea un răspuns adecvat;
- f. capacitatea de gestionare a conflictelor într-un mod pozitiv;
- g. capacitatea de recunoaștere și gestionare pozitivă a contradicțiilor;

- h. capacitatea de luare a deciziilor pe baza datelor obținute și de argumentare a deciziilor;
- i. capacitatea de utilizare a gândirii critice;
- j. capacitatea de coordonare a activității în echipa de lucru;
- k. capacitatea de conectare și distanțare, în același timp, în actul profesional;
- l. capacitatea de a separa persoana de problemele cu care se confruntă și de a distinge între comportamente și persoană;
- m. capacitatea de aplicare a prevederilor legale la cazuri specifice și contexte diferite;
- n. capacitatea de ancorare profesională în cât mai multe domenii profesionale;
- o. capacitatea de a planifica și de a realiza evaluări și intervenții în baza unei cunoașteri bazate pe evidențe.

(2) Pregătirea în domeniul violenței domestice vizează, fără a se limita la acestea:

- a. mecanismele de dezvoltare și de manifestare a violenței domestice, mecanismele care susțin comportamentul agresiv, repetarea comportamentelor violente/infracționale, impactul violenței asupra siguranței și bunăstării victimei;
- b. impactul comportamentului infracțional și al comportamentelor agresive asupra capacității de exercitare a rolurilor sociale și abilităților parentale;
- c. formele de violență domestică și înțelegerea semnificațiilor privind violența domestică asociate comportamentelor sau contextelor de viață;
- d. impactul cultural și social asupra violenței domestice;
- e. prejudecățile, miturile și stereotipurile sociale legate de violența domestică;
- f. tacticile și strategiile folosite de către agresori pentru a exercita control asupra victimei violenței domestice, respectiv abuz fizic, abuz sexual, atac emoțional, șantaj emoțional, manipulare, coerciție economică, folosirea copiilor pentru a controla acțiunile victimei etc;
- g. tehnici și metode de interacțiune cu agresorul, strategii pentru diminuarea riscului de repetare a agresiunii, crearea planului de siguranță a victimei în perioada implementării măsurilor de asistență a agresorului;
- h. analiza factorilor de risc și specificul intervenției de urgență;
- i. tehnici și metode de lucru în comportamentul infracțional;
- j. tehnici și metode de evaluare, cum ar fi observație de diagnostic, interviu, etc și consiliere specifice domeniului de intervenție;
- k. evaluarea specializată a impactului schimbărilor privind comportamentul agresorului și a siguranței victimei violenței domestice;
- l. intervenția comunitară pentru a elimina riscurile asociate violenței domestice, a prevenirii comportamentelor abuzive și creșterea siguranței pentru victime;
- m. predictibilitatea evoluției violenței domestice în funcție de suportul activat și impactul măsurilor de siguranță;
- n. riscurile și mecanismele de protecție asociate ordinului de protecție;
- o. tehnici și metode de evaluare a impactului măsurilor de protecție;

<p>Standardul 1 Asigurarea condițiilor pentru utilizarea metodei managementului de caz</p>	<p>Furnizorul de servicii sociale, public sau privat, asigură condițiile necesare utilizării managementului de caz în asistența persoanelor care au săvârșit sau săvârșesc agresiuni și abuzuri asupra membrilor familiei/violență domestică</p>
---	--

Rezultat:	Persoanele care au săvârșit sau săvârșesc agresiuni și abuzuri beneficiază de o abordare integrată a asistenței oferite de către echipa multidisciplinară.
------------------	--

Cerințe minime

1. Furnizorul de servicii sociale elaborează și aplică procedura de lucru privind managementul de caz în procesul de evaluare, asistență, suport și consiliere a agresorilor, urmărind standardele minime obligatorii privind managementul de caz.
2. Procedura de lucru precizează cel puțin: criteriile pentru recrutare, modul de angajare și desemnare a managerului de caz, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare, sistemul de comunicare internă și interinstituțională, monitorizarea internă a procesului de management de caz.
3. Furnizorul de servicii sociale asigură resursele necesare managementului de caz, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

4. Furnizorul de servicii sociale se asigură că managerul de caz îndeplinește următoarele condiții de studii și experiență profesională:
 - a. a absolvit studii universitare acreditate cu diplomă de licență în domeniul asistenței sociale sau psihologiei;
 - b. are experiență de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale/asistenței sociale;
 - c. parcurge, imediat după numire și înainte de preluarea cazurilor, un curs de pregătire continuă de minim 10 ore în domeniul managementului de caz, evaluării riscurilor și a factorilor protectivi, precum și a asistenței victimelor violenței domestice; cursurile de pregătire continuă vor fi organizate cu respectarea legislației în vigoare privind formarea continuă a adulților;
 - d. realizează, pentru o perioadă de minim 6 luni, management de caz cu supervizare;
 - e. beneficiază de pregătire continuă (atelieri de pregătire, schimb de experiență, conferințe, seminare, cursuri de formare, cercetare, etc) și de supervizare profesională de minim 40 de ore anual în domeniul violenței domestice, managementului de caz și asistența agresorului; pregătirea este certificată cu atestate în care este precizată tematica și numărul de ore.
5. În situația în care nu pot fi angajați asistenți sociali sau psihologi care să asigure managementul de caz, furnizorul de servicii sociale are posibilitatea subcontractării activităților de management de caz în acord cu legislația în vigoare.
6. Furnizorul de servicii sociale consemnează formarea managerului de caz în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.
7. Furnizorul de servicii sociale sprijină managerul de caz să intre în contact cu serviciile sociale din comunitate și să dezvolte relații de parteneriat cu acestea, precum și să dezvolte o cooperare cu rețelele de suport social și resursele informale de suport din proximitatea agresorului și a persoanei care este victimă a violenței domestice.
8. Furnizorul de servicii sociale sprijină managerul de caz cu informații și îndrumări concrete în realizarea calitativă a responsabilităților profesionale și asigură, după caz sau la solicitare, intervenția suplimentară a altor specialiști.
9. Furnizorul de servicii sociale se asigură că documentele utilizate în aplicarea metodei managementului de caz sunt reevaluate periodic și, după caz, revizuite, în funcție de cel puțin următorii factori: modificări legislative, dinamica serviciilor, propunerile personalului de specialitate, feedbackul oferit de persoanele care au beneficiat de servicii.

Indicatori de monitorizare

Im 1 - Procedura de lucru privind managementul de caz în procesul de evaluare, asistență, suport și consiliere a agresorilor, urmărind standardele minime obligatorii privind managementul de caz este elaborată.

Im 2 - Condițiile de studii, formare continuă, supervizare și experiență profesională referitoare la managerul de caz sunt conforme prevederilor standardelor minime obligatorii.

Im 3 - Formarea managerul de caz este consemnată în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standardul 2 Securitatea datelor personale și a celor rezultate din procesul de evaluare și intervenție	Furnizorul de servicii sociale, public și privat, asigură securitatea datelor personale și a celor rezultate din procesul managementului de caz.
Rezultat:	Persoana care beneficiază de servicii este informată și consultată cu privire la datele transferate în procesul managementului de caz.

Cerințe minime

1. Furnizorul de servicii sociale aplică procedura de lucru privind asigurarea securității datelor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz, conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal.
2. Procedura de lucru precizează cel puțin: tipul de date care trebuie protejate, circuitul comunicării în mediul intern și extern, riscuri existente și măsuri de prevenire/eliminare, niveluri de responsabilități și sancțiuni.
3. Toate informațiile legate de caz sunt confidențiale față de publicul larg, mass-media și alți profesioniști care nu sunt implicați în cazul respectiv.
4. Managerul de caz informează și consultă persoana care beneficiază de servicii asupra datelor care urmează să fie transferate către alți specialiști sau servicii în procesul de management de caz sau în referirea cazului, precum și scopul acestui transfer de date.
5. Accesul la dosarele beneficiarilor este permis profesioniștilor care lucrează în echipa multidisciplinară precum și altor persoane autorizate, în cazurile prevăzute de lege.
6. Informații sau date legate de identitatea persoanei/persoanelor care a/au semnalat situații de violență domestică pot fi făcute cunoscute numai instanței de judecată, la cererea expresă a acesteia.
7. În situația în care există necesitatea transferului de date, iar acestea pot afecta persoana care este victimă a violenței, specialiștii implicați au obligația să notifice managerul de caz despre această situație, iar managerul de caz are obligația să informeze persoana afectată cu privire la datele transferate, motivul transferului de date, consecințele transferului și modalitatea de apărare și protecție.
8. În situația referirii cazului către alt furnizor de servicii sociale, manager de caz va oferi datele necesare managerului de caz care preia cazul; înainte de acest transfer, managerul de caz trebuie să comunice persoanei care beneficiază de servicii condițiile și consecințele transferului.
9. Furnizorii de servicii sociale cunosc și includ în procedurile interne prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția

persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.

Indicatori de monitorizare

Im 1 - Existența unei proceduri de lucru privind asigurarea securității datelor cu caracter personal și a datelor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz.

Im2- Înregistrarea aplicării procedurii de lucru

Standardul 3 Dosarul de caz	Furnizorul de servicii sociale, public și privat, se asigură că managerul de caz gestionează dosarul de caz în conformitate cu prevederile legale în vigoare și cu cerințele standardului de calitate.
Rezultat:	Dosarele de caz sunt gestionate în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Cerințe minime

1. Dosarul de caz sau dosarul beneficiarului serviciului social de asistență destinat agresorilor, este structurat în două părți, o parte denumită dosar administrativ și o parte denumită dosar profesional.
2. Dosarul administrativ este acea parte din dosarul beneficiarului la care pot avea acces și alți profesioniști, reprezentanți ai furnizorilor de servicii sociale implicați, organe de control etc., în conformitate cu prevederile legale, și cuprinde: cererea de admitere, solicitarea în situația referirii cazului, note de informare, documentele de sesizare, contractul de furnizare de servicii, note de consens¹, copii de pe acte de stare civilă, decizii, hotărâri, adrese, solicitări către alte instituții sau furnizori de servicii sociale, etc.
3. Dosarul profesional este acea parte din dosarul beneficiarului care poate fi făcută cunoscută doar altor profesioniști, la referirea cazului, sau în cazul verificării activității managerului de caz și cuprinde informații de tip: fișe și rapoarte de evaluare și monitorizare, note de consens, planul de intervenție, etc.
4. Managerul de caz analizează și permite accesul beneficiarilor la orice document din dosarul de caz cu protejarea confidențialității informațiilor despre alte persoane la care se referă aceste documente.
5. Managerul de caz păstrează toate documentele (rapoarte, fișe, note, planuri de intervenție, etc.) într-un regim de siguranță, astfel încât să nu fie accesate de persoane străine cazului.
6. La închiderea cazului, managerul de caz are responsabilitatea de a realiza un opis pentru dosarul de caz, începând cu prima fila din dosar pentru a asigura atât accesul ulterior la informație, cât și protecția informațiilor confidențiale.
7. Managerul de caz predă dosarele cu opis către coordonatorul serviciului social, pe baza unui proces-verbal de predare-primire, semnat de ambele părți.
8. Furnizorul de servicii sociale realizează arhivarea în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și cu procedurile interne.

¹ Note de consens - Note prin care beneficiarului i se aduc la cunoștință anumite aspecte, este de acord cu ele, dar nu dorește să le realizeze.

Indicatori de monitorizare

Im 1 - Existența proceselor-verbale de predare-primire a dosarelor de caz, semnate de reprezentantul furnizorului de servicii sociale și de managerul de caz;

Im 2 - Existența dosarelor de caz active actualizate și securizate;

Im 3 - Existența dosarelor încheiate arhivate și securizate.

Modulul II - Etapele managementului de caz (standardele 1 - 5)

Standardul 1 Preluarea cazului, evaluarea inițială și intervenția de urgență	Furnizorul de servicii sociale, public sau privat, asigură derularea activităților de evaluare, intervenție și admiterea agresorului.
Rezultat:	Persoanele care au săvârșit sau săvârșesc agresiuni și abuzuri asupra familiei/violență domestică au acces la servicii sociale în acord cu nevoile și riscurile implicate.

Cerințe minime:

1. Furnizorul de servicii sociale preia un caz ca urmare a solicitării directe din partea agresorului sau ca urmare a referirii cazului. O persoană poate beneficia de servicii sociale atunci când:

- a. solicită suportul în mod voluntar;
- b. are o recomandare emisă de către instanță odată cu emiterea ordinului de protecție sau în cazul hotărârilor de divorț;
- c. are obligație dată de instanță ca parte a condițiilor de suspendare a executării pedepsei privative de libertate;
- d. are obligație dată de judecător ca parte a controlului judiciar;
- e. a fost evacuat temporar din domiciliu printr-un ordin de protecție provizoriu;
- f. nu-și poate exercita profesia ca urmare a măsurilor din cuprinsul controlului judiciar.
- g. alte situații specifice, în funcție de particularitățile cazului;

2. Furnizorul de servicii sociale înregistrează solicitările conform sistemului propriu de înregistrare prevăzut în procedura internă de lucru.

3. În urma analizei datelor cuprinse în solicitare și a decizie de preluare a cazului, furnizorul de servicii sociale emite dispoziția de desemnare a managerului de caz; dispoziția de desemnare este atașată în original în dosarul administrativ al cazului.

4. Furnizorul de servicii sociale pune la dispoziția managerului de caz toate documentele atașate solicitării, precum și contactele profesioniștilor care au intervenit până în momentul admiterii.

5. Furnizorul de servicii sociale pune la dispoziția managerului de caz harta resurselor privind serviciile sociale, informații privind rețelele de servicii integrate sau de servicii specializate existente cu referire la problematica violenței domestice.

6. În situația în care cazul este preluat ca urmare a unei situații de criză, în urma emiterii ordinului de protecție provizoriu, managerul de caz este numit de urgență. În acest caz, managerul de caz realizează:

1. evaluarea inițială a agresorului care cuprinde:

- a. evaluarea riscurilor, inclusiv a riscului de repetare a agresiunii;
- b. evaluarea nevoilor de suport material necesar și a nevoii de găzduire, în cazul deciziei de părăsire a domiciliului;

- c. evaluarea suportului necesar pentru gestionarea relației cu angajatorul;
 - d. alte nevoi în relație cu responsabilitățile parentale ale agresorului, sociale, etc.
 - e. evaluarea factorilor protectivi care vizează agresorul : recunoașterea comportamentului agresiv ca problemă pentru familie și dorința de modificare a acestuia, capacitatea de a descrie consecințele negative asupra copiilor și asupra victimei, precum și consecințele asupra imaginii de sine și a statutului social și juridic, încercarea anterioară de a modifica comportamentele agresive, respectarea limitelor stabilite de către victimă sau de către poliție, sprijin oferit victimei pentru a exercita rolurile și responsabilitățile parentale, capacitatea de a înțelege interesul superior al copilului asupra drepturilor părintești, etc;
2. evaluarea inițială a factorilor de protecție pentru victime:
- a. evaluarea factorilor protectivi care vizează victima: capacitatea și disponibilitatea de a solicita suport în situații de risc, existența unei persoane în vecinătatea victimei care poate oferi suport sau adăpost, acces la resurse financiare și materiale, capacitatea de a exercita rolurile și
 - b. responsabilitățile parentale, capacitatea de a dezvolta strategii de protecție a copiilor și a propriei persoane, capacitatea de a cunoaște și gestiona tacticile agresorului, etc;
 - c. evaluarea factorilor protectivi care vizează copiii: vârsta și stadiul de dezvoltare fizică, emoțională și mentală a copiilor, relații funcționale cu vecinătatea și rețele de suport, capacitatea de a identifica riscul și de a aplica strategii de protecție, abilitatea de a dezvolta planuri de siguranță acasă, în stradă sau la școală, etc;
 - d. evaluarea factorilor protectivi care vizează comunitatea: existența unei rețele de suport pentru victimă și prezența unei atitudini a comunității de blamare a comportamentelor violente, existența suportului din partea poliției și a persoanelor relevante în comunitate pentru renunțarea la comportamentul agresiv, existența unor servicii sociale comunitare pregătite pentru a gestiona violența domestică, etc;
3. Intervenția de urgență - aceasta poate fi realizată de către furnizorul de servicii care a preluat cazul sau de către un alt furnizor de servicii sociale către care a fost referit cazul și include:
- a. asigurarea suportului pentru accesarea resurselor materiale și pentru găzduire;
 - b. asigurarea consilierii sociale și juridice în vederea gestionării relațiilor cu instituțiile implicate și cu rețelele de suport (vecini cu care are relații funcționale de suport, membrii comunității, membrii familiei lărgite care pot oferi suport pentru diminuarea riscurilor de repetare a agresiunii, etc);
 - c. suport pentru gestionarea factorilor personali și sociali care sunt generatori de risc;
 - d. suport pentru rezolvarea problemelor imediate și luarea deciziilor;
4. Furnizorii de servicii sociale trebuie să elaboreze și să utilizeze instrumente de înregistrare a datelor privind înregistrarea și evaluare inițială a cazului utilizând modelele prezente în Anexa 1 și Anexa 2.

Indicatori de monitorizare

Im 1 - Existența dispoziției de desemnare a managerului de caz este inclusă în dosarul de caz

Im 2 - Existența Raportului de evaluare inițială - arhivat în dosarul profesional;

Im 3 - Existența Raportului privind măsurile de protecție de urgență realizate (dacă este cazul) - arhivat în dosarul profesional;

Im 4 - Existența adresei prin care este referit cazul - arhivată în dosarul administrativ;

Standardul 2 Evaluarea multidiscplinară	Managerul de caz realizează evaluarea contextului personal, familial, social și profesional al persoanei care a săvârșit agresiuni și abuzuri asupra membrilor familiei/violenței domestice.
Rezultat:	Agresorul beneficiază de evaluare multidiscplinară a contextului personal, familial, social și profesional în vederea asigurării suportului necesar eliminării riscului de repetare a actelor de agresiune, responsabilizării, reabilitării și reinsertiei sociale.

Cerințe minime

1. Managerul de caz coordonează procesul de evaluare multidiscplinară. Evaluarea este realizată împreună cu profesioniști din domenii diferite de specializare la solicitarea managerului de caz.
2. Evaluarea multidiscplinară, ca proces, nu ca instrument, precede intervenția și continuă în timpul furnizării serviciilor de asistență, suport și consiliere.
3. Evaluarea este realizată de către managerul de caz prin următoarele metode, fără a se limita la acestea:
 - a. Documentarea. În cadrul documentării este inclusă analiza de documente în care sunt consemnate aspecte relevante privind istoricul de abuz al agresorului și situația persoanei victime a violenței domestice, precum și alte aspecte specifice, în funcție de particularitățile cazului;
 - b. Observația comportamentului realizată în timpul evaluării sau a asistenței. Observația structurată constă în urmărirea intenționată a unor comportamente sau atitudini, verificarea semnificațiilor a ceea ce a fost identificat și înregistrarea manifestărilor comportamentale ale agresorului într-un context situațional dat.
 - c. Interviul motivațional realizat în timpul vizitelor la domiciliu, în timpul vizitei realizate de către agresor în facilitățile furnizorului de servicii sociale sau prin intermediul sistemelor de comunicații electronice.
 - d. Utilizarea de instrumente și tehnici specifice de explorare a semnificațiilor, a resurselor, a proceselor și relațiilor implicate în caz, etc.
 - e. Întocmirea rapoartelor de către specialiștii implicați din domenii diferite de specializare.
 - f. Analiza rapoartelor specialiștilor implicați. În cazurile care necesită o intervenție coordonată a mai multor specialiști, managerul de caz poate să organizeze conferințe de caz.
4. Managerul de caz stabilește ariile de evaluare multidiscplinară pentru fiecare persoană având în vedere nevoile acesteia, riscurile de repetare a agresiunii, dar și corelarea cu nevoile victimelor. Ariile incluse în evaluarea multidiscplinară, fără a se limita la acestea, sunt:
 - a. modelele de comportament agresiv și coercitiv ale agresorului, tiparele comportamentelor agresive, tacticile abuzive;
 - b. evaluarea circumstanțelor medicale și psihiatrice ale persoanei care a săvârșit agresiuni și abuzuri, dar și ale membrilor familiei și identificarea nevoilor de tratament sau suport oferit prin intermediul centrelor de sănătate mentală;
 - c. forme de agresiune utilizate: atacul fizic, abuzul emoțional, coerciția economică, abuzul sexual, utilizarea copiilor pentru controlul victimei adulte (ex. amenințarea cu rănirea sau luarea copiilor dacă victima nu se conformează, sau exercitarea agresiunii asupra copiilor pentru a obliga victima să se conformeze cerințelor);
 - d. consumul de substanțe adictive de către agresor ori comportamentele adictive ale agresorului care facilitează agresivitatea, dar și evaluarea tipurilor de servicii și programe de tratament adecvat, motivația pentru tratament, gradul de intensitate al tratamentului, etc;

- e. rețelele sociale, stereotipurile relaționale, percepțiile sociale și culturale care favorizează menținerea comportamentelor agresive, etc;
 - f. evaluarea abilităților de viață independentă/autonomă: abilitățile personale de viață autonomă, abilitățile sociale și interpersonale, abilitatea de a accesa serviciile sociale de suport, consemnarea istoricului privind educația școlară, analiza experienței de muncă, etc;
 - g. nevoia de suport material și de găzduire;
 - h. nevoia de asistență și îngrijire medicală;
 - i. alte domenii relevante, în funcție de particularitățile cazului;
5. Evaluarea multidisciplinară are loc după intervenția de urgență și începe în termen de maxim 5 zile de la înregistrarea cazului sau de la decizia de evaluare multidisciplinară stabilită de către furnizorul de servicii sociale.
 6. Identificarea serviciilor de suport, asistență și consiliere sunt stabilite împreună cu persoana care urmează să beneficieze de servicii.
 7. Fiecare furnizor de servicii sociale trebuie să elaboreze o procedură de lucru care să vizeze evaluarea multidisciplinară a contextului personal și social al agresorului și al victimei și să elaboreze și utilizeze instrumente de înregistrare a datelor privind evaluarea multidisciplinară utilizând modelul prezentat în Anexa 3.
 8. Pe întreaga perioadă a evaluării situației agresorului, managerul de caz se asigură că sunt stabilite condițiile de protecție necesare pentru victimă.

Indicatori de monitorizare

- Im 1- Existența fiselor de colectare a datelor din procesul de evaluare - arhivate în dosarul profesional, și lista cu instrumentele/ testele/ metodele utilizate.
- Im 2- Minutele conferințelor de caz - arhivate în dosarul profesional.
- Im 3- Rapoartele specialiștilor implicați în evaluare - arhivate în dosarul profesional.
- Im 4- Copiile solicitărilor de evaluare trimise de către managerul de caz către profesioniști - arhivate în dosarul administrativ.
- Im 5- Procedura de lucru elaborată.

Standardul 3 - Stabilirea planului de intervenție	Managerul de caz corelează problemele și nevoile persoanei care a trecut prin procesul de evaluare multidisciplinară cu serviciile de asistență, suport și consiliere necesare.
Rezultat:	Persoanele care beneficiază de servicii contribuie la deciziile privind obiectivele, măsurile și serviciile de suport și beneficiază de un plan de intervenție coerent.

Cerințe minime

1. În baza rezultatelor evaluării, managerul de caz analizează, împreună cu persoana care urmează să beneficieze de planul de intervenție, măsurile și serviciile care pot să răspundă nevoilor identificate și stabilesc împreună obiectivele specifice de intervenție.
2. Managerul de caz stabilește, împreună cu persoana beneficiară de servicii și cu specialiștii implicați, prioritățile și ordinea furnizării serviciilor.
3. În planificarea intervenției, managerul de caz trebuie să aibă în vedere siguranța victimei violenței domestice și a copiilor acesteia și propria sa siguranță și siguranța profesioniștilor implicați în caz.

4. Obiectivele incluse în planul de intervenție sunt formulate SMART

5. Obiectivele generale ale planului de intervenție pot să vizeze, fără să se limiteze la acestea:

a. gestionarea comportamentelor violente - acest obiectiv vizează pregătirea și suportul pentru a modifica factorii care declanșează violența, menținând centrarea pe responsabilitatea agresorului pentru comportamentul agresiv și consecințele legale, etc.

b. vizita supravegheată a copiilor - acest obiectiv vizează organizarea întâlnirilor cu părintele care este separat de copii. În acest caz, managerul de caz cooperează cu compartimentul specializat de intervenție în abuz, neglijare, trafic, migrație și repatriere din cadrul DGASPC pentru a stabili oportunitatea acestor vizite, cine supraveghează copiii pe perioada vizitei, în ce manieră este organizată vizita pentru a exclude întâlnirea agresorului cu victima agresiunii sau abuzului, programul de vizită și persoanele implicate, aspectele care sunt incluse în strategia de siguranță, etc.

c. suport emoțional - acest obiectiv vizează suportul oferit agresorului atunci când se confruntă cu probleme în gestionarea abilităților parentale sau probleme legate de autocontrol, gestionarea emoțiilor, vulnerabilitate emoțională, ambivalență în decizii, etc.

d. suport social și profesional - acest obiectiv vizează suportul oferit agresorului pentru a se comporta ca o persoană responsabilă pentru sine și pentru ceilalți, prin dezvoltarea abilităților de relaționale și reluarea rolurilor sociale, reconstruirea contextelor sociale sigure și reluarea activităților de muncă, etc.

e. asistență psihologică - acest obiectiv vizează consilierea în vederea responsabilizării agresorului pentru propria reabilitare și reinserție socială în vederea promovării unor relații sociale pozitive și a unor comportamente non-violente; consilierea în vederea restabilirii/consolidării relațiilor personale cu copilul/copiii (în situația în care agresorul este părinte și a fost emis ordin de protecție și în favoarea copiilor).

f. asistență juridică - acest obiectiv vizează consilierea cu privire la soluționarea cazurilor de divorț în care sunt implicați minori; oferirea unor informații cu privire la consecințele legale ale acțiunilor sale violente;

g. suport material și identificarea unei locuințe;

h. alte obiective relevante, în funcție de particularitățile cazului.

6. Pentru fiecare obiectiv general și specific sunt stabilite:

a. serviciile care urmează să fie furnizate sau intervențiile care urmează să fie realizate și furnizorul de servicii sociale responsabil;

b. specialiștii care vor fi implicați în suportul pentru reabilitare comportamentală și pentru reintegrarea socială;

c. indicatorii prin care este urmărit impactul în procesul de monitorizare și termenele de monitorizare;

d. termenele de realizare a acțiunii sau de oferire a serviciilor;

e. alte aspecte relevante stabilite de către furnizorul de servicii sociale, în funcție de particularitățile cazului;

7. Serviciile și intervențiile care pot fi incluse, fără să se limiteze la acestea, sunt:

a. Servicii de găzduire. Exemple de intervenții: identificarea unui spațiu de locuit în comunitate sau în rețeaua de suport social; identificarea unui spațiu de locuit în cadrul unui centru social; consiliere și ghidare în vederea pregătirii și realizării relocării; etc.

b. Asistență medicală. Exemple de intervenții: evaluare și asistență medicală și psihiatrică; realizarea procedurilor necesare pentru asistență oferite de centrele de sănătate mentală sau internarea în unități sanitare; etc.

c. Asistență socială. Exemple de intervenții: identificarea și dezvoltarea rețelelor de sprijin și a grupurilor de suport în vederea reabilitării comportamentale și integrării sociale; asistență în cazul în care este părăsită locuința; consiliere în vederea identificării și gestionării comportamentelor violente și gestionarea relației cu victima; consiliere în vederea identificării resurselor personale și diminuării riscurilor pentru sine și pentru ceilalți; suport și consiliere în vederea dezvoltării capacității de implementare a măsurilor de gestionare a riscurilor de repetare a agresiunii; suport și consiliere pentru gestionarea relațiilor, rolurilor și responsabilităților părintești; suport pentru dezvoltarea abilităților de relaționare funcțională, pozitivă, ca alternativă la constrângere și agresivitate, inclusiv abilități sociale și de comunicare; suport și asistență pentru utilizarea eficientă a resurselor comunitare în dezvoltarea personală și socială, etc.

d. Asistență psihologică. Exemple de intervenții: consiliere în vederea gestionării distorsiunilor cognitive și a percepțiilor de sine; consiliere în vederea resemnificării relației cu victima; consiliere în vederea gestionării temerilor și anxietăților; consiliere în vederea gestionării problemelor de putere și control și resemnificarea victimizării; consiliere în vederea autogestionării pentru a face față stresului, geloziei patologice și posesivității, consilierea în vederea responsabilizării agresorului pentru propria reabilitare și reinserție socială în vedere, ci promovării unor relații sociale pozitive și a unor comportamente non-violente; consilierea în vederea restrabilirii/consolidării relațiilor personale cu copilul/copiii (în situația în care agresorul este părinte și a fost emis ordin de protecție în favoarea copiilor), etc.

e. Asistență juridică. Exemple de intervenții: informare și ghidare pentru înțelegerea instrumentelor juridice și demersurile necesare; consiliere în vederea pregătirii pentru interacțiunea cu instanța; consilierea cu privire la soluționarea cazurilor de divorț în care sunt implicați minori; oferirea unor informații cu privire la consecințele legale ale acțiunilor sale violente, etc.

f. Asistență școlară. Exemple de intervenții: suport pentru susținerea copilului pentru activitățile școlare și extra-școlare, suport pentru reluarea programului școlar, etc.

g. Evaluarea potențialului de dezvoltare profesională, consiliere vocațională și formare profesională.

Ariile de evaluare sunt orientate către: consiliere și asistență în vederea identificării potențialului de dezvoltare profesională; suport și consiliere în vederea adaptării la piața muncii; consiliere în vederea armonizării vieții private cu viața profesională; pregătirea pentru interviu și angajare pe piața muncii; asistență post-angajare; etc.

8. Fiecare serviciu planificat trebuie să fie însoțit de un plan de măsuri care să vizeze diminuarea riscurilor pentru victimă și pentru copii.

9. După agrearea planului de intervenție, managerul de caz prezintă persoanei care urmează să beneficieze de servicii contractul pentru furnizarea serviciilor.

10. Fiecare furnizor de servicii sociale trebuie să elaboreze o procedură de lucru care să vizeze elaborarea planului de intervenție și să elaboreze și utilizeze instrumente de înregistrare a datelor privind planul de intervenție utilizând modelul prezentat în Anexa 4.

Indicatori de monitorizare

Im 1 - Planul de intervenție - arhivat în dosarul profesional;

Im 2- Minutele conferințelor de caz - arhivate în dosarul profesional;

Im 3 - Contractul pentru furnizarea serviciilor - arhivat la dosarul administrativ;

Im 4- Procedura de lucru elaborată

Standardul 4 - Implementarea planului și monitorizarea impactului intervenției	Managerul de caz asigură furnizarea coerentă a serviciilor prevăzute în planul de intervenție și monitorizarea impactului intervenției.
Rezultat:	Persoana beneficiază de servicii și intervenții în mod coerent și poate să monitorizeze progresele realizate.

Cerințe minime

1. Furnizarea serviciilor are la bază planul de intervenție și se realizează în baza unui contract de furnizare a serviciilor sociale urmând legislația în vigoare.
2. Managerul de caz coordonează furnizarea și monitorizarea serviciilor incluse în planul de intervenție.
3. Monitorizarea permanentă, la începutul, pe parcursul și la finalizarea fiecărei acțiuni, asigură urmărirea continuă a riscurilor și prezența factorilor de protecție, precum și progresul înregistrat în direcția menținerii siguranței, realizării schimbărilor necesare și a bunăstării.
4. Managerul de caz stabilește împreună cu specialiștii implicați și persoana care beneficiază de servicii prioritățile și ordinea acordării serviciilor.
5. Monitorizarea presupune urmărirea și evaluarea permanentă a situației persoanei care beneficiază de servicii pentru a se asigura realizarea obiectivelor pe termen scurt, mediu și lung.
6. Monitorizarea implică totodată verificarea modului de furnizare a serviciilor și asigurarea fluxului de informații între cei implicați, astfel încât activitățile și serviciile să se desfășoare conform planificării.
7. Fiecare specialist va realiza o raportare scrisă către managerul de caz privind serviciile oferite și impactul acestora; raportarea este realizată imediat ce furnizarea serviciilor este finalizată sau atunci când apar modificări în contextul de viață al agresorului sau al victimei.
8. Prin monitorizare, managerul de caz identifică dificultățile în implementarea planului individualizat de intervenție; dificultățile identificate sunt discutate cu profesioniștii implicați și cu persoana care beneficiază de servicii în vederea identificării și aplicării soluțiilor de remediere.
9. Managerul de caz semnalează coordonatorului de serviciu necesitatea realizării unor activități sau intervenții suplimentare atunci când sunt identificate nevoi specifice, particulare; în acest sens, facilitează accesul persoanei la servicii de asistență juridică, servicii/activități de asistență medicală, etc.
10. Fiecare furnizor de servicii sociale trebuie să elaboreze o procedură de lucru care să vizeze monitorizarea cazului și să elaboreze și utilizeze instrumente de înregistrare a datelor privind monitorizarea utilizând modelul prezentat în Anexa 5.

Indicatori de monitorizare

- Im 1 - Fișe și rapoarte de monitorizare - arhivate în dosarul profesional;
- Im 2 - Rapoarte de reevaluare - arhivate în dosarul profesional;
- Im 3 - Note de informare realizate de managerul de caz - arhivate în dosarul administrativ;

Standardul 5 - Evaluarea impactului intervenției, închiderea	Managerul de caz realizează evaluarea impactului, împreună cu persoana care a beneficiat de servicii și încheie cazul cu aprobarea coordonatorului de servicii sociale.
--	---

cazului și planul de siguranță post-intervenție	
Rezultat:	Persoana care a beneficiat de servicii participă la evaluarea impactului și dezvoltarea de strategii de siguranță privind suportul pe care poate să îl solicite și acțiunile pe care poate să le realizeze pentru eliminarea riscului de repetare a agresiunii.

Cerințe minime

1. Închiderea cazului se realizează la inițiativa managerului de caz sau a persoanei care a beneficiat de servicii.
2. Motivele care pot determina închiderea cazului pot fi:
 - a. riscurile care au impus activarea serviciilor au fost eliminate;
 - b. obiectivele stabilite au fost atinse;
 - c. referirea către un alt furnizor de servicii;
 - d. persoana care beneficiază de servicii face solicitare de încetare a serviciilor;
 - e. în alte condiții în care serviciile nu mai pot fi oferite din motive obiective;
3. Finalizarea intervenției este stabilită de către managerul de caz împreună cu persoana care beneficiază de servicii, atunci când condițiile pentru această evaluare permit acest lucru, iar închiderea cazului este realizată cu acordul coordonatorului de servicii.
4. Evaluarea finală a impactului intervenției este realizată de către managerul de caz împreună cu persoana care a beneficiat de servicii.
5. Închiderea cazului include pregătirea, împreună cu persoana care a beneficiat de servicii a unei strategii de siguranță privind suportul pe care poate să îl solicite și acțiunile pe care poate să le realizeze pentru a evita repetarea agresiunii.
6. Persoana care a beneficiat de servicii va semna o cerere de încetare a serviciilor, ca urmare a solicitării, o declarație că a primit informațiile și este de acord cu transferul, declararea pe propria răspundere și semnătura că a beneficiat de servicii conform planului de intervenție.
7. Managerul de caz va completa fișa de închidere a cazului, care cuprinde datele persoanei care a beneficiat de servicii, motivul închiderii cazului, modalitatea de închidere, situația cazului.
8. La închiderea cazului managerul de caz întocmește un referat care cuprinde datele personale ale persoanei care a beneficiat de servicii, motivul care a determinat închiderea cazului și propuneri necesare pentru emiterea de către furnizorul de servicii sociale a dispoziției de suspendare/încetare a serviciilor acordate.
9. Dispoziția de suspendare sau încetare a serviciilor cuprinde temeiul legal de suspendare sau încetare a serviciilor acordate în baza căreia încetează furnizarea serviciilor.
10. Fiecare furnizor de servicii sociale trebuie să elaboreze o procedură de lucru care să vizeze închiderea cazului și să elaboreze și utilizeze instrumente de înregistrare a datelor privind închiderea cazului utilizând modelul prezentat în Anexa 6.

Indicatori de monitorizare

- Im 1 - Solicitarea de încetare a furnizării serviciilor (după caz) - arhivată la dosarul administrativ;
- Im 2 - Fișa și referatul de închidere a cazului - arhivate la dosarul administrativ;
- Im 3 - Raportul privind planul de siguranță post - servicii - arhivat la dosarul profesional;
- Im 4 - Dispoziția de suspendare/încetare a serviciilor - arhivată la dosarul administrativ;

Modulul III - Protecția drepturilor (Standardele 1-2)

Standardul 1 Respectarea drepturilor persoanelor care beneficiază de servicii	Managerul de caz cunoaște și respectă drepturile agresorului
Rezultat:	Persoana care beneficiază de servicii cunoaște drepturile pe care le are în relație cu furnizorul de servicii și angajamentele personale necesare în raport cu serviciile prevăzute în planul de intervenție.

Cerințe minime

1. Furnizorii de servicii sociale se angajează, în relație cu persoana care beneficiază de servicii, să asigure respectarea drepturilor omului, respectarea drepturilor sociale prevăzute în Pilonul European al Drepturilor Sociale și respectarea următoarelor drepturi cu privire la furnizarea de servicii:
 - a. accesul la servicii fără discriminare;
 - b. informații privind serviciile sociale de care are dreptul să beneficieze;
 - c. informare privind cerințele și angajamentele personale necesare în raport cu serviciile prevăzute în planul de intervenție;
 - d. furnizarea serviciilor prevăzute în planul de intervenție, informare privind modificările apărute și consultare asupra modificărilor realizate;
 - e. respectarea deciziilor agresorului cu privire la intervențiile incluse în planul de intervenție și suport oferit pentru respectarea angajamentelor asumate de către acesta ;
 - f. suport și intervenție de urgență în cazul în care persoana care beneficiază de servicii este abuzată, neglijată, hărțuită sau exploatată de către personalul serviciilor;
 - g. intervenție de urgență pentru eliminarea formelor de abuz economic al personalului serviciilor sociale în cazul în care sunt pretinse plăți care nu sunt cuprinse în valoarea convenită pentru furnizarea serviciilor;
2. Furnizorii de servicii sociale se angajează să elaboreze proceduri de lucru prin care să asigure respectarea furnizării serviciilor cu respectarea drepturilor agresorului.
3. Furnizorii de servicii sociale creează un sistem de semnalare de către persoanele care beneficiază de servicii a situațiilor de încălcare a drepturilor.
4. Managerul de caz este responsabil de informarea permanentă a persoanelor care beneficiază de servicii asupra drepturilor pe care le au și angajamentele personale necesare în raport cu serviciile prevăzute în planul de servicii.

Indicatori de monitorizare

- Im 1 - Note profesionale în care sunt consemnate informații sau acordul persoanei care beneficiază de servicii - arhivate la dosarul profesional.
- Im 2 - Sesizări ale persoanelor care beneficiază de servicii asupra formelor de abuz în cadrul serviciului (dacă este cazul) - arhivate la dosarul administrativ.

Standardul 2 Satisfacția privind calitatea serviciilor oferite	Furnizorul de servicii sociale, public sau privat, înregistrează și evaluează satisfacția persoanelor care au beneficiat de servicii asupra calității acestor servicii.
Rezultat:	Persoanelor care au beneficiat de servicii li se creează, de către furnizorul de servicii sociale, un cadrul de siguranță și de confidențialitate necesar pentru a evalua calitatea serviciilor de care a beneficiat, păstrând anonimatul.

Cerințe minime

11. Furnizorul de servicii sociale utilizează chestionare de satisfacție privind calitatea serviciilor oferite.
12. Întrebările din chestionar vizează modul în care persoanele care au beneficiat de servicii percep calitatea serviciilor primite, gradul de satisfacție față de acestea și față de rezultatele obținute.
13. Chestionarele sunt autoadministrate și sunt oferite persoanelor care au beneficiat de servicii la momentul referirii către un alt furnizor de servicii sociale sau în situația închiderii cazului. Furnizorul de servicii sociale asigură anonimizarea chestionarelor.
14. Conducătorul furnizorului de servicii sociale și managerii de caz analizează chestionarele completate de către persoanele care au beneficiat de servicii. Rezultatele analizei sunt cuprinse de către furnizorul de servicii sociale în raportul anual și sunt utilizate în vederea stabilirii aspectelor asupra cărora trebuie intervenit pentru îmbunătățirea calității serviciilor. De asemenea, rezultatele sunt utilizate în procesul de revizuire a procedurilor, metodelor și instrumentelor de lucru.

Indicatori de monitorizare

Im 1- Existența chestionarelor de satisfacție

Im 2- Existența Raportului de analiză al chestionarelor de satisfacție

Fișa de înregistrare

Nr. fișă:	Data de înregistrare:
Modalitatea de accesare a serviciului social de către solicitant:	

SECȚIUNEA 1. DATE DESPRE PERSOANA PENTRU CARE SOLICITĂ SUPORT																					
Nume și prenume	Sex <input type="checkbox"/> Feminin <input type="checkbox"/> Masculin																				
Telefon contact	Vârstă ani																				
Data nașterii	CNP <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> <td style="width: 15px; height: 15px;"></td> </tr> </table>																				
Domiciliu legal																					
Reședință																					
Cetățenie <input type="checkbox"/> Română <input type="checkbox"/> Alte _____																					
Stare civilă <input type="checkbox"/> Necăsătorit <input type="checkbox"/> Uniune consensuală <input type="checkbox"/> Căsătorit <input type="checkbox"/> Divorțat <input type="checkbox"/> Văduv																					
Nivel de studii																					
Ocupația																					
Loc de muncă/Unitate învățământ	Venit net lunar (lei)																				
Număr de copii	Persoane aflate în întreținere <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da																				
Copii în întreținere																					
Vârstnici peste 65 ani în întreținere																					
Medic de familie <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da Nume	Telefon contact																				
Antecedente psihiatrice <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da Specificați																					
Consum de substanțe <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Nu știe <input type="checkbox"/> Alcool <input type="checkbox"/> Tutun <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Droguri <input type="checkbox"/> Alte Specificați																					

Antecedente penale	<input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da	Specificați
SECȚIUNEA 2. DATE DESPRE VICTIMĂ		
Agresorul este față de victimă	<input type="checkbox"/> Soț <input type="checkbox"/> Fost soț <input type="checkbox"/> Concubin <input type="checkbox"/> Copil <input type="checkbox"/> Părinte <input type="checkbox"/> Alte	specificați:
Sex	<input type="checkbox"/> Feminin <input type="checkbox"/> Masculin	Vârstă
Cetățenie	<input type="checkbox"/> Română <input type="checkbox"/> Alte	
Stare civilă	<input type="checkbox"/> Necăsătorit <input type="checkbox"/> Uniune consensuală <input type="checkbox"/> Căsătorit <input type="checkbox"/> Divorțat <input type="checkbox"/> Văduv	
Nivel de studii		
Ocupația		
Acte anterioare de violență domestică	<input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da	
Daca da, tipul de violență domestică	<input type="checkbox"/> Fizică <input type="checkbox"/> Sexuală <input type="checkbox"/> Verbală <input type="checkbox"/> Psihologică (<input type="checkbox"/> Emoțională) <input type="checkbox"/> Prin deprivare/neglijare <input type="checkbox"/> Economică <input type="checkbox"/> Socială <input type="checkbox"/> Spirituală <input type="checkbox"/> Alte forme:	
Antecedente psihiatrice	<input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Nu știe	Specificați
Consum de substanțe	<input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Nu știe <input type="checkbox"/> Alcool <input type="checkbox"/> Tutun <input type="checkbox"/> Droguri <input type="checkbox"/> Alte	Specificați
Antecedente penale	<input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Nu știe	Specificați
SECȚIUNEA 3. ANTECEDENTE DE CAZ (ÎN ULTIMELE 24 DE LUNI)		
Ordin de Protecție provizoriu	<input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da	Număr
Ordin de Protecție de la instanță	<input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da	Comentarii
Încălcarea OP	<input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da	Comentarii
Zile de internare Psihiatrie	<input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Da	Comentarii

Persoana care a realizat înregistrarea

Nume, prenume _____

Semnătură _____

Data _____

EVALUARE INIȚIALĂ

Data/...../.....

Nr. fișă:	Data de înregistrare:
-----------	-----------------------

Motivul solicitării asistenței:

- Persoana solicită suportul în mod voluntar;
- Persoana are recomandare emisă de către instanță la emiterea ordinului de protecție sau a unei hotărâri de divorț;
- Persoana are obligație emisă de către instanță, ca parte a condițiilor de suspendare a executării pedepsei privative de libertate;
- Persoana are obligație emisă de către instanță, ca parte a controlului judiciar
- Persoana a fost evacuată temporar din domiciliu printr-un ordin de protecție provizoriu;
- Persoana nu-și poate exercita profesia ca urmare a măsurilor din cuprinsul controlului judiciar;
- alte situații specifice, în funcție de particularitățile cazului:
-

Date despre persoana care solicită asistență:**1. DATE DE IDENTITATE ALE PERSOANEI PENTRU CARE SE FACE EVALUAREA:**

Nume:		Data nașterii:		
Prenume:		Locul nașterii:		
Domiciliul legal:		Act de identitate: Seria: nr.		
		CNP:		
Domiciliul efectiv:	Rural	Telefon personal:		
	Urban			
Cetățenia:		E-mail:		
Starea Civilă:				
Căsătorit(ă)	Necăsătorit(ă)	Divorțat(ă)	Văduv(ă)	Uniunea liberă (concubinaj)

Studii absolvite	
Ocupația/Detalii privind locul de muncă: locație, angajator	

1. DATE DE IDENTITATE ALE COPIILOR:

Nr. crt.	Nume și prenume copii	Vârstă și Statut/Ocupație	Domiciliul actual	Din relația comună/din alte relații

Factori de risc identificați:

Antecedente penale

.....
.....
.....

Ordine de protecție provizorii emise anterior și istoricul acestora

.....
.....
.....
.....

Starea de sănătate

Boli cronice	
Internări sau înregistrări în cadrul unui centru de sănătate mentală	
Internări sau înregistrări în secții de psihiatrie	
Istoria consumului de alcool	
Istoria consumului de droguri sau alte substanțe	
Tentative de suicid	

Alte probleme identificate	

Forme de comportament abuziv manifestat în relație cu victima

Forma de violență	Bifați forma de violență	Informații suplimentare privind comportamentul
Violența verbală		
Violența psihologică		
Violența fizică		
Violența sexuală		
Violența economică -		
Violența socială		
Violența spirituală		
Violența cibernetică		
Utilizarea copiilor pentru controlul victimei adulte		
Alte forme de violență sau abuz manifestate(se vor enumera, după caz)		

Servicii accesate anterior (specialistul precizează dacă agresorul a mai apelat la alte tipuri de servicii sociale precum și modalitățile de rezolvare a problemei ?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Gradul de risc pentru victimă și persoanele din jurul acesteia: victime și martori

Tipul de risc	Bifați forma de violență	Informații suplimentare
Risc redus <i>(nu sunt prezente forme de violență, dar sunt prezenți factori favorizanți pentru dezvoltarea violenței domestice)</i>		

Risc mediu <i>(sunt prezente conduite sau comportamente din registrul violenței care, deși nu pun viața victimei în pericol)</i>		
Risc major <i>(persoana care este victimă a violenței domestice este în situația de a-și pierde viața, suferi răni care îi pot pune viața în pericol sau este în situația în care nu poate apela la servicii de suport)</i>		

Nevoile identificate ale agresorului

Nr. crt	Nevoi identificate ale agresorului	Comentarii și observații
1	Nevoia de asistență și îngrijire medicală	
2	Nevoia de suport material	
3	Nevoia de adăpost	
4	Nevoia de consiliere și suport juridic	
5	Nevoie de consiliere socială	
6	Nevoia de suport emotional	
7	Nevoia de dezvoltare a abilităților de viață independentă	
8	Nevoia de suport pentru gestionarea relației cu instituțiile	
9	Alte nevoi	

Propuneri

Propuneri privind intervenția

.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

Cazul va fi referit către

Dna/Dl va fi admis în centrul/ serviciul

Asistent social
Nume, prenume

Semnătură

Data

Psiholog
Nume, prenume

Semnătură

Data

EVALUARE MULTIDISCIPLINARĂ A NEVOILOR AGRESORULUI

Nr. fișă:	Data de înregistrare:
-----------	-----------------------

1. DATE DE IDENTITATE ALE PERSOANEI PENTRU CARE SE FACE EVALUAREA:

Nume:		Data nașterii:		
Prenume:		Locul nașterii:		
Domiciliul legal:		Act de identitate: Seria: nr.		
		CNP:		
Domiciliul efectiv:	Rural		Telefon personal: Telefon de rezervă (familie/prieteni):	
	Urban		Interval orar în care poate fi contactată:	
Cetățenia:		E-mail:		
Starea Civilă:				
Căsătorit(ă)	Necăsătorit(ă)	Divorțat(ă)	Văduv(ă)	Uniunea liberă (concubinaj)
Studii absolvite				
Ocupația/Detalii privind locul de muncă: locație, angajator				

2. DATE DE IDENTITATE ALE COPIILOR:

Nr. crt.	Nume și prenume copii	Vârstă	Domiciliul actual	Statut/Ocupație

--	--	--	--	--

3. DESCRIEREA SUCCINTĂ A PROBLEMEI/FORMEI DE VIOLENȚĂ CU CARE SE CONFRUNTĂ VICTIMA(istoricul socio- familial, istoricul agresiunilor, istoricul juridic al solicitantei-ordin de protecție)

--

4. Factori de risc legați de comportamentul agresorului

Nr. crt.	Factori de risc	Observații	DA	NU	Nu răspunde
1	Prezintă probleme legate de consumul de alcool, droguri, medicamente, jocuri de noroc/video?				
2	Manifestă comportament de posesivitate, gelozie extremă, alte atitudini cu grad de risc?				
3	Are probleme legate de sănătatea mentală, au existat amenințări cu suicid din partea agresorului?				
4	Se confruntă cu stresul economic?				
5	Are antecedente penale?				

6	Există un ordin de protecție?				
7	Forme de agresiune utilizate?				
	Alți factori				

5. Factori protectivi care vizează agresorul

Nr. crt.	Factori de risc	Observații	DA	NU	Nu răspunde
1	Are capacitatea de a-și recunoaște comportamentul agresiv ca problemă pentru familie și are dorința de modificare a acestuia?				
2	Are capacitatea de a descrie consecințele negative ale comportamentului său asupra victimelor, copiilor și adulților?				
3	Respectă limitele stabilite de către victimă sau de către poliție?				
4	Oferă sprijin victimei pentru a exercita rolurile și responsabilitățile parentale?				
5	Alți factori				

6. Modelele de comportament agresiv și/sau coercitiv ale agresorului, tiparele comportamentelor agresive, tactici abuzive

--

7. Evaluarea multidisciplinară și nevoile identificate

Nr. crt	Tipul de evaluare	Nevoi identificate	Comentarii și observații
1	Evaluare medicală	Nevoia de asistență și îngrijire medicală	
2	Evaluare socială	Nevoia de suport material	
3	Evaluare socială	Nevoia de adăpost	
4	Evaluare juridică	Nevoia de consiliere și suport juridic	
5	Evaluare socială	Nevoie de consiliere socială	
6	Evaluare psihologică	Nevoia de suport emotional	
7	Evaluare socială/ Evaluare profesională	Nevoia de dezvoltare a abilităților de viață independentă	
8	Evaluare profesională	Nevoia de instruire /de angajare/de reintegrare socio-profesională	

Echipa multidisciplinară,

Asistent social _____
Psiholog _____

PLAN INDIVIDUALIZAT DE INTERVENȚIE

Nr. fișă:	
Data de înregistrare:	
Numele și prenumele persoanei care beneficiază de planul de servicii:	
CNP:	
Domiciliul:	
Data admiterii în serviciu/centru:	
Data realizării planului:	
Membrii echipei multidisciplinare implicați:	

PRESTAȚII

Nr. crt	Tipul	Cuantumul	Autoritatea locală responsabilă	Data începere	Perioada de acordare

SERVICII / INTERVENȚII PLANIFICATE

<p>Obiectivul general (Identificați și formulați obiectivul general al planului în funcție de obiectivele de mai jos)</p> <hr/> <hr/>						
<input type="checkbox"/> Gestionarea comportamentelor violente <input type="checkbox"/> Vizita supravegheată a copiilor <input type="checkbox"/> Suport emoțional <input type="checkbox"/> Suport social și profesional <input type="checkbox"/> Suport material și identificarea unei locuințe <input type="checkbox"/> Altele						
Serviciile / intervenții planificate						
	Tip servicii	Instituția / serviciul responsabil	Obiectivul specific al intervenției	Persoanele responsabile	Indicatorii de realizare	Perioada de implementare

1	Serviciu de găzduire					
2	Asistență medicală					
3	Asistență socială					
4	Asistență psihologică /psihoterapeutică/ comportamentală					
5	Asistența școlară					
6	Asistenta juridică					
7	Evaluarea potențialului de dezvoltare profesională, consiliere vocațională și formare profesională					
8	Alte servicii					

Măsuri de siguranță pentru victimă

(Fiecare serviciu planificat trebuie să fie însoțit de un plan de măsuri care să vizeze diminuarea riscurilor pentru victimă și pentru copii)

--

Asistent social

Psiholog

Manager de caz

Persoana care beneficiază de servicii

FIȘĂ DE MONITORIZARE A SERVICIILOR ȘI REEVALUARE A NEVOILOR BENEFICIARULUI

Nr. fișă:	
Data de înregistrare:	
Numele și prenumele persoanei care beneficiază de planul de servicii:	
CNP:	

Nr. crt	Serviciul monitorizat	Indicatorii de realizare monitorizați	Rezultatul evaluării
1			
2			
3			
4			
5			

PROPUNERI DE REVIZUIRE

Nr. crt	Tip servicii	Instituția / serviciul responsabil	Obiectivul specific al intervenției	Persoanele responsabile	Indicatorii de realizare	Perioada de implementare

Data:

Echipa multidisciplinară

FIȘĂ DE ÎNCHIDERE A CAZULUI

Nume și prenume:

Data și locul nașterii:.....

Domiciliul:

Data deschiderii:

...../...../.....

Motivul deschiderii cazului:

Modalitatea de închidere a cazului:

- riscurile care au impus activarea serviciilor au fost eliminate;
 - obiectivele stabilite au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute;
 - este necesară referirea către un alt furnizor de servicii;
 - persoana care beneficiază de servicii face solicitare de încetare a serviciilor;
 - în alte condiții în care serviciile nu mai pot fi oferite din motive obiective
-

Situația cazului la închidere:

Planul de siguranță pentru diminuarea riscului de recidivă a agresiunilor

Întocmit,

Manager de caz_____

DECLARAȚIE PRIVIND UTILIZAREA ȘI PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE

Subsemnatul/a....., CNP..... domiciliat/ă
 în.....str.....nr.....ap.....tel. fix.....tel. mobil..... e-
 mail..... în calitate de beneficiar al centrului de asistență destinat agresorilor

declar că am fost informat cu privire la prelucrarea datelor personale și securitatea datelor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz.

Înțeleg că orice omisiune sau incorectitudine în prezentarea informațiilor în scopul de a obține avantaje patrimoniale sau de orice altă natură este pedepsită conform legii declar că nu am furnizat informații false în documentele prezentate și îmi asum responsabilitatea datelor furnizate, garantând că datele furnizate sunt actuale, reale, corecte și complete și mă angajez ca, în eventualitatea modificărilor survenite în datele personale să anunț, în cel mai scurt timp, furnizorul de servicii sociale* și să aduc o copie a actelor doveditoare.

De asemenea, declar că am primit următoarele informații** referitoare la:

- a) denumirea și datele de contact ale furnizorului de servicii sociale
- b) date de contact ale responsabilului cu protecția datelor personale din cadrul furnizorului de servicii sociale
- c) scopul în care sunt prelucrate datele cu caracter personal, respectiv: asigurarea serviciilor sociale specializate în cadrul centrului de asistență destinată agresorului, în funcție de nevoile mele;
- d) interesul legitim urmărit de către operator, respectiv acela de a asigura sprijin și asistență agresorilor;
- e) destinarii datelor cu caracter personal: furnizorii de servicii sociale de care beneficiază agresorul; alte servicii/instituții incluse în Planul de intervenție, autorități de audit naționale și europene, ca organe de control conform legii;
- f) perioada de stocare a datelor personale este egală cu durata de furnizare a serviciilor sociale în cadrul centrului de asistență destinat agresorilor;

***Se va indica denumirea furnizorului de servicii sociale și a serviciului social, comuna/orașul/județul.*

***În conformitate cu dispozițiile art. 12 și 13 din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.*

- g) existența dreptului de a solicita operatorului accesul la datele cu caracter personal, rectificarea sau ștergerea acestora sau restricționarea prelucrării sau a dreptului de a se opune prelucrării, precum și a dreptului la portabilitatea datelor;
- h) existența dreptului de a-și retrage consimțământul în orice moment, fără a afecta legalitatea prelucrării efectuate pe baza consimțământului înainte de retragerea acestuia;
- i) existența dreptului de a depune o plângere;

- j) furnizarea de date cu caracter personal reprezintă o obligație necesară încheierii unui contract de furnizare a serviciilor sociale în cadrul locuințelor protejate și a serviciilor complementare, nerespectarea acestei obligații generând neacordarea serviciilor sociale necesare;
- k) pentru oricare intenție ulterioară a operatorului privind prelucrarea datelor cu caracter personal în alt scop decât cel pentru care acestea au fost colectate, operatorul va furniza persoanei vizate, înainte de această prelucrare ulterioară, informații privind scopul secundar respectiv și orice informații suplimentare relevante, în conformitate cu dispozițiile art. 13 alin. (2) din RGPD.

Data

Semnătura