

# MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE

## ORDIN

Nr. .... din ..... 2021

pentru aprobarea standardelor minime obligatorii privind aplicarea managementului de caz în cadrul serviciilor sociale destinate victimelor violenței domestice

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;
- Legii nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legii nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârii Guvernului nr.118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor - Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- Hotărârii Guvernului nr. 49/2011 pentru aprobarea Metodologiei-cadru privind prevenirea și intervenția în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de violență asupra copilului și de violență în familie și a Metodologiei de intervenție multidisciplinară și interinstituțională privind copiii exploatați și aflați în situații de risc de exploatare prin muncă, copiii victime ale traficului de persoane, precum și copiii români migranți victime ale altor forme de violență pe teritoriul altor state;
- 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;
- Referatul de aprobare nr. 1815/03.05.2022, elaborat de către Agenția Națională 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 destinate victimelor violenței domestice, prevăzute în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

**Art. 2** Prevederile prezentului ordin se aplică tuturor furnizorilor de servicii sociale destinate victimelor violenței domestice, 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**

Anexa la Ordinul nr. \_\_\_\_\_

## **Standarde minime obligatorii privind aplicarea managementului de caz în cadrul serviciilor sociale destinate victimelor violenței domestice**

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 pentru victime adulte - 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.

Standardele prezente se adresează victimelor adulte și cuplurilor mamă-copil victime ale violenței domestice, care beneficiază de serviciile sociale destinate victimelor violenței domestice. Pentru copiii victime ale violenței domestice - act de violență domestică fără victime adulte, precum și pentru copiii martori ai violenței domestice se aplică prevederile referitoare la managementul de caz pentru copiii victime ale violenței aprobate în anexa 1 din HG nr. 49/2011, respectiv ale Metodologiei-cadru privind prevenirea și intervenția în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de violență asupra copilului și de violență în familie; aceste cazuri sunt gestionate de compartimentul specializat din cadrul DGASPC de intervenție în abuz, neglijare, trafic, migrație și repatrieri.

### **Modulul I - Condiții privind aplicarea metodei managementului de caz în serviciile sociale pentru victimele violenței domestice (standardele 1 - 4)**

**Art. 1** Managementul de caz este principala metodă de lucru a profesioniștilor angajați în serviciile sociale care furnizează asistență, suport și consiliere pentru victimele violenței domestice și include un mecanism de coordonare integrată a evaluării riscurilor, nevoilor și resurselor, a planificării suportului oferit, a monitorizării și evaluării impactului intervenției. Scopul promovării, implementării și utilizării acestei metode este: creșterea accesului persoanei care este victimă a violenței domestice la servicii sociale de suport și consiliere; creșterea impactului serviciilor oferite; creșterea gradului de valorificare a resurselor în raport cu nevoile; asigurarea sustenabilității intervenției; creșterea gradului de satisfacție a beneficiarilor.

**Art. 2** Aplicarea managementului de caz în cazurile de violență domestică se realizează cu respectarea principiilor prevăzute în anexa 1 din HG nr. 49/2011, precum și pe următoarelor principii:

- a. Respectarea dreptului la autodeterminare prin crearea unei relații profesionale de încredere și suport care să ajute persoana victimă a violenței domestice să se angajeze în crearea și implementarea strategiilor de siguranță și dezvoltare personală, socială și profesională.
- b. Centrarea intervenției pe eliminarea riscurilor și asigurarea condițiilor de siguranță pentru persoana care este victimă a violenței domestice.

- c. Respectarea demnității persoanei care este victimă a violenței domestice prin susținerea dezvoltării capacității acesteia de a avea controlul asupra deciziilor privind propria viață, fără constrângere sau judecată negativă.
- d. Managementul datelor cu caracter personal, bazat pe obținerea acordului victimei violenței domestice pentru utilizarea datelor sale personale în procesul managementului de caz
- e. Menținerea confidențialității informațiilor legate de intervenție, prevenirea consecințelor transferului de date în procesul managementului de caz,
- f. Încurajarea victimei să facă dezvăluiri despre violența domestică fără teama de repercusiuni negative care ar putea pune în pericol siguranța proprie și bunăstarea copiilor sau a altor membri ai familiei.
- g. Asigurarea unui suport integrat prin respectarea reciprocă a specialiștilor implicați, a pregătirii, rolurilor și responsabilităților în procesul intervenției.
- h. Recunoașterea copiilor, inclusiv a copiilor martori, ca victime directe sau indirecte ale violenței domestice și menținerea siguranței și bunăstării lor ca prioritate pe parcursul întregului proces de asistență, suport și consiliere a victimelor adulte, odată cu sesizarea compartimentului specializat pentru intervenție în situațiile de abuz, neglijare, trafic, migrație și repatrieri în vederea evaluării și planificării serviciilor necesare pentru copiii martori;
- i. Sprijinirea și încurajarea demersurilor victimei în vederea angajării răspunderii penale sau civile a agresorului pentru faptele de violență domestică și pentru încălcarea ordinului de protecție.
- j. Asigurarea formării continue a specialiștilor care oferă servicii sociale de suport, asistență și consiliere prin formare și promovarea unei practici reflectivă bazate pe cunoaștere și menținerea siguranței la locul de muncă.

**Art. 3** Managementul de caz în violența domestică se aplică de către personalul compartimentului violență domestică din cadrul DGASPC, personalul SPAS și personalul serviciilor sociale destinate victimelor violenței domestice și vizează următoarele etape:

1. Identificarea, semnalarea, evaluarea inițială și preluarea cazurilor de victime ale violenței domestice;

Această etapă include: identificarea, semnalarea și înregistrarea cazului, preluarea sau referirea cazului, evaluarea inițială a riscurilor și a factorilor de protecție, implementarea măsurilor de protecție în regim de urgență.

În procesul de evaluare inițială sunt incluse următoarele arii, dar fără a se limita la acestea:

- a. riscurile sau zonele cu potențial de risc, incluzând siguranța spațiului de locuit, a spațiului social sau profesional, etc;
- b. problemele de sănătate fizică, emoțională sau mentală generate de violență pentru fiecare membru al familiei;
- c. factorii de protecție prezenți și măsurile de protecție adecvate;
- d. tipul de suport necesar în raport cu gradul de risc;
- e. nevoile prezente și așteptările victimei violenței domestice;

În urma evaluării inițiale pot fi stabilite următoarele grade de risc și intervenții, de urgență sau intervenții pe termen mediu și lung:

- a. risc redus în care este necesară activarea serviciilor de prevenire;
- b. risc mediu în care se impune evaluarea multidisciplinară și activarea serviciilor sociale de asistență, suport și consiliere;
- c. risc major în care este necesară activarea de urgență a măsurilor de protecție și a serviciilor sociale de asistență și consiliere;

2. Evaluarea detaliată, comprehensivă și multidimensională a situației victimelor violenței domestice

vizează contextul personal, social și profesional al victimei violenței domestice.

Aceasta include, dar fără a se limita la acestea, evaluarea problemelor care generează violența, riscurile și factorii de protecție, nevoile și obiectivele victimei;

În funcție de complexitatea ariilor care trebuie incluse în evaluare, managerul de caz solicită expertiza altor specialiști: asistent social, psiholog, medic, polițist, jurist, specialist în egalitate de șanse, etc;

3. Planificarea serviciilor specializate și de sprijin, precum și a altor intervenții necesare pentru reabilitarea victimelor, inclusiv servicii sau măsuri adresate familiei și presupusului făptuitor/agresor se realizează pe baza planului de intervenție.

a. Planul de intervenție este realizat în baza rezultatelor evaluării multidisciplinare, cu participarea și consultarea victimei violenței domestice și a specialiștilor implicați în evaluare și/ sau intervenție;

b. Planul de intervenție include, dar fără a se limita la acestea, obiectivele specifice necesare pentru protecția și asistența victimei, a strategiilor necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite; rolurile și responsabilitățile specialiștilor implicați și ale rețelelor de suport: intervalele de timp pentru intervenție; rezultatele așteptate privind eliminarea riscurilor, sustenabilitatea siguranței și asigurarea bunăstării victimei; indicatorii de progres ai intervenției.

c. Măsurile prevăzute în plan trebuie să fie susținute de măsuri de siguranță pentru victima violenței domestice în relație cu agresorul;

d. Impactul măsurilor este analizat de către specialiștii care au oferit servicii și de către managerul de caz împreună cu persoana care beneficiază de servicii;

e. Planul de intervenție poate fi asimilat, în funcție de fiecare tip de serviciu oferit, planului de consiliere, planului de servicii sau planului de asistență .

4. furnizarea serviciilor și a intervențiilor vizează asistarea victimelor violenței domestice în obținerea și utilizarea serviciilor necesare și declanșarea, la nevoie, a unor proceduri legale. Furnizarea serviciilor sociale are la bază o abordare proactivă a specialiștilor pentru asigurarea suportului necesar.

5. monitorizarea și reevaluarea periodică a progreselor înregistrate, a deciziilor și a intervențiilor specializate sunt realizate de către managerul de caz împreună cu persoana care a beneficiat de servicii;

6. finalizarea procesului de furnizare a serviciilor și intervențiilor specializate, cu monitorizarea postservicii și închiderea cazului. Această ultimă etapă vizează impactul serviciilor și intervențiilor și este realizată de către managerul de caz împreună cu persoana care a beneficiat de servicii;

Închiderea cazului include atât o etapă de monitorizare postservicii, cât și pregătirea unui plan de siguranță, după caz, în spațiu de locuit, în spațiul social și/sau în spațiul profesional pentru persoana care a beneficiat de servicii sociale. Această pregătire este realizată de către managerul de caz împreună cu persoana care a beneficiat de servicii și alți specialiști care lucrează în domeniile în care sunt pregătite măsurile de siguranță.

**Art. 4** Profilul profesional al managerului de caz îmbină competențe profesionale legate de managementul de caz, asistența socială și pregătirea specifică în domeniul violenței domestice.

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

a. capacitatea de a asculta și de 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 reflectare asupra propriei persoane și asupra propriilor trăiri față de situația de violență domestică, în relație cu acțiunile relevante inițiate în beneficiul victimei și a cazului;
- d. capacitatea de a identifica/mobiliza rapid resursele necesare și a le utiliza într-un mod care să genereze un impact maxim;
- e. capacitatea de adaptare rapidă la situații noi și de a genera 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 juridice la cazuri specifice și contexte diferite și de a corobora prevederi legale;
- n. capacitatea de ancorare profesională în cât mai multe domenii profesionale

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

- a. mecanismele de dezvoltare și de manifestare a violenței domestice și impactul violenței asupra siguranței și bunăstării victimei sau a persoanelor din jurul victimei;
- b. impactul violenței domestice asupra capacității de exercitare a rolurilor și abilităților parentale;
- c. recunoașterea formelor de violență domestică și înțelegerea semnificațiilor privind violența domestică asociate comportamentelor sau contextelor de viață;
- d. cunoașterea impactului cultural și social asupra răspunsului la violenței domestice;
- e. cunoașterea miturilor și a stereotipurilor sociale și culturale legate de violența domestică;
- f. cunoașterea tacticilor și a strategiilor folosite de către agresori pentru a exercita control asupra victimei violenței domestice (abuz fizic, abus sexual, atac emoțional, coerciție economică, folosirea copiilor pentru a controla acțiunile victimei, etc);
- g. tehnici și metode de interacțiune cu agresorul și crearea planului de siguranță împreună cu victima pentru a crește gradul de siguranță al victimei și a copiilor;
- h. cunoașterea și analiza factorilor de risc și specificul intervenției de urgență;
- i. cunoașterea de tehnici și metode de intervenție pentru crearea planului de siguranță pentru victima violenței domestice;
- j. tehnici și metode de evaluare (observația a parte a diagnosticului, interviu, etc) și consiliere specifice domeniului de intervenție;
- k. evaluarea specializată a siguranței victimei violenței domestice;
- l. intervenția comunitară pentru a elimina riscurile asociate violenței domestice și creșterea siguranței pentru victime;
- m. predictibilitatea evoluției violenței domestice în funcție de suportul activat și impactul măsurilor de siguranță;
- n. cunoașterea mecanismelor de siguranță asociate ordinului de protecție;
- o. tehnici și metode de evaluare a impactului măsurilor de protecție.

<b>Standardul 1 -</b> Asigurarea condițiilor pentru utilizarea metodei managementului de caz	Furnizorul de servicii sociale, public sau privat, în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice asigură condițiile pentru implementarea metodei managementului de caz.
<b>Rezultat:</b>	Persoana care beneficiază de servicii sociale are asigurat un pachet de servicii și intervenții necesare pentru asigurarea și menținerea siguranței și a bunăstării.

### Cerințe minime

1. Furnizorul de servicii sociale elaborează și aplică procedura de lucru privind implementarea standardelor minime obligatorii privind aplicarea metodei managementului de caz în serviciile sociale destinate victimelor violenței domestice.
2. Procedura de lucru precizează cel puțin: modul de recrutare, angajare/ contractare și desemnare a managerului de caz, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare, sistemul de comunicare internă și interinstituțională, monitorizarea internă a derulării managementului de caz.
3. Furnizorul de servicii sociale asigură resursele necesare aplicării metodei managementului de caz pentru victimele violenței domestice, 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 un program universitar acreditat, cu diplomă de licență în domeniul asistenței sociale sau psihologiei și cel puțin un curs postuniversitar sau de formare continuă în domeniul violenței domestice;
  - b. are experiență de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale/asistenței sociale;
  - c. parcurge, imediat, după numire, în curs de pregătire continuă de minim 10 ore în domeniul evaluării riscurilor și a factorilor protectivi, precum și a asistenței victimei violenței domestice. Cursurile vor fi organizate cu respectarea legislației în vigoare privind formarea profesională a adulților;
  - d. realizează, pentru o perioadă de minim 6 luni, management de caz cu supervizare administrativă și profesională;
  - e. beneficiază de pregătire continuă, pregătire (atelier de pregătire, schimb de experiență, conferințe, seminare, cursuri de pregătire, cercetare, etc) și supervizare profesională de minim 40 de ore anual în domeniul violenței domestice și a managementului de caz finalizată cu atestat de participare care să precizeze tematicile și numărul de ore, nu mai puțin de 15 ore/an pt una dintre categorii.
5. Furnizorul de servicii sociale are posibilitatea să angajeze personal, cu contract de muncă, pentru realizarea activităților de management de caz, sau să subcontracteze serviciile de management de caz în acord cu legislația în domeniu.
6. Furnizorul de servicii sociale respectă prevederile standardelor minime obligatorii e prevăzute.
7. Furnizorul de servicii sociale consemnează instruirea/formarea managerului de caz în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.
8. Furnizorul de servicii sociale dezvoltă relații de parteneriat cu alți furnizori de servicii sociale sau instituții relevante pentru sprijinirea activității desfășurate de managerul de caz în domeniul violenței domestice, precum și cu rețelele de suport social și resursele informale de suport din proximitatea persoanei care este victimă a violenței domestice (ex: familie, prieteni, vecini, grupuri de suport, etc).

9. 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.

10. Furnizorul de servicii sociale se asigură că documentele utilizate în aplicarea metodei managementului de caz în violența domestică sunt reevaluate periodic și, după caz, revizuite, în funcție de cel puțin următorii factori: modificări legislative, dinamica serviciilor, propunerile personalului de specialitate, feedback-ul oferit de persoanele care au beneficiat de serviciile sociale oferite.

### Indicatori de monitorizare

Im 1 - Furnizorul de servicii sociale deține și aplică procedura de lucru privind implementarea standardelor minime obligatorii privind aplicarea metodei managementului de caz pentru victimele violenței domestice.

Im 2 - Condițiile de studii și experiență profesională referitoare la managerul de caz sunt conforme cu prevederile actelor normative în vigoare.

Im 3 - Instruirea/formarea continuă a managerului de caz este consemnată în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

<b>Standardul 2</b> Securitatea datelor personale și a celor rezultate din procesul intervenției	Furnizorul de servicii sociale public sau privat sociale asigură securitatea datelor personale și a celor rezultate din procesul intervenției, precum și confidențialitatea în ceea ce privește transmiterea acestor date în cadrul echipei multidisciplinare și altor specialiști din rețea.
<b>Rezultat:</b>	Persoana care beneficiază de servicii sociale este implicată în decizia privind date transferate în procesul intervenției.

### Cerințe minime

1. Furnizorul de servicii sociale dezvoltă și aplică o procedura de lucru privind asigurarea securității datelor transferate în procesul de intervenție către alți profesioniști sau instituții/furnizori de servicii sociale, 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, confidențialitate, 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 solicită consensul<sup>1</sup> persoanei care beneficiază de servicii asupra datelor care sunt transferate altor specialiști și servicii sociale în procesul de asistență și suport sau în referirea cazului, precum și scopul acestui transfer de date.

5. Accesul la dosarele beneficiarilor este permis profesioniștilor care lucrează în echipa interdisciplinară și altor persoane autorizate în unele cazuri prevăzute de lege.

---

<sup>1</sup> Consens - identitate de păreri

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 care pot afecta persoana care este victimă a violenței domestice către alți specialiști, servicii sociale sau alte instituții cu atribuții în domeniu, specialiștii implicați au obligația să notifice managerul de caz despre această situație, iar managerul de caz împreună cu specialiștii au obligația să informeze beneficiarul serviciilor cu privire la datele transferate, motivul transferului de date, consecințele transferului și modalitatea de apărare și protecție.

8. În situația referirii cazului către un alt furnizor de servicii sociale, managerul de caz oferă informații cuprinzătoare noului manager de caz desemnat precum și beneficiarului de servicii.

9. Furnizorul de servicii sociale cunoaște și respectă 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 - Furnizorul de servicii sociale deține și aplică procedura de lucru privind asigurarea securității datelor cu caracter personal și a datelor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz.

Im 2 - Furnizorul de servicii sociale deține un formular pentru acordul de utilizare a datelor personale și a datelor rezultate din evaluare și intervenție.

<b>Standardul 3</b> Dosarul de caz	Furnizorul de servicii sociale se asigură că managerul de caz gestionează dosarul de caz în conformitate cu prevederile legale în vigoare și cu cerințele standardului de calitate.
<b>Rezultat:</b>	Dosarul de caz este gestionat în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

### Cerințe minime

1. Dosarul de caz este structurat în două părți, o parte denumită dosar administrativ și o parte denumită dosar profesional.

2. Dosarul administrativ reprezintă acea secțiune din dosarul beneficiarului la care pot avea acces, în anumite condiții bine definite, și alți profesioniști, reprezentanți ai furnizorilor de servicii, organe de control etc., în conformitate cu prevederile legale, și cuprinde: note de informare, documentele de sesizare, copii ale documentelor personale, decizii/hotărâri, adrese/solicitări către alte instituții/furnizori de servicii sociale, documente elaborate de instituții/furnizori de servicii sociale etc.

3. Dosarul profesional reprezintă acea secțiune din dosarul beneficiarului la care pot avea acces, în anumite condiții bine definite, și alți profesioniști, reprezentanți ai furnizorilor de servicii, organe de control etc., în conformitate cu prevederile legale, și cuprinde: fișe și rapoarte de evaluare și monitorizare, note de informare, planul de intervenție etc.

4. Managerul de caz analizează solicitarea beneficiarului de a avea acces la orice document din dosarul său de caz și permite accesul acestuia, protejând totodată confidențialitatea 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 și răspunde pentru aceasta, 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 dosarele de caz pentru a asigura atât accesul ulterior la informație, cât și protecția datelor.
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.

#### Indicatori de monitorizare

Im 1 - Procesele-verbale de predare-primire din dosarele de caz sunt semnate de furnizorul de servicii sociale și de managerul de caz.

Im 2 - Dosarele de caz active sunt actualizate și securizate.

Im 3 - Dosarele pentru care intervenția este încheiată sunt arhivate și securizate.

<b>Standardul 4 - Satisfacția privind calitatea serviciilor oferite</b>	Furnizorul de servicii sociale, public sau privat, evaluează și înregistrează satisfacția beneficiarului de servicii sociale privind calitatea acestora.
<b>Rezultat:</b>	Beneficiarilor li se asigură cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile oferite

#### Cerințe minime

1. Furnizorul de servicii sociale utilizează chestionare de evaluare a gradului de satisfacție privind calitatea serviciilor oferite, conform modelului de la Anexa nr. 7 la prezentul Standard.
2. Întrebările din chestionar vizează modul în care persoanele care au beneficiat de servicii percep calitatea serviciilor primite, gradul de satisfacție față de modalitatea de furnizare a acestora și față de rezultatele obținute.
3. Chestionarele sunt auto-administrate și sunt oferite persoanelor care au beneficiat de servicii sociale la momentul referirii cazului sau la finalizarea intervenției.
4. Persoana care a beneficiat de servicii sociale are dreptul să refuze completarea chestionarului de satisfacție. În acest caz, persoana care a beneficiat de servicii completează o notă prin care menționează refuzul, fără a oferi și motivele refuzului.
5. Furnizorul de servicii sociale este obligat să asigure anonimizarea chestionarelor.
6. Rezultatele analizei sunt cuprinse de către furnizorul de servicii sociale atât în raportul anual, în vederea stabilirii aspectelor asupra cărora trebuie intervenit pentru îmbunătățirea calității, dar și în procesul de revizuire a procedurilor de lucru.

#### Indicatori de monitorizare

Im 1 - Chestionarele de satisfacție

Im 2- Raportul de analiză al chestionarelor de satisfacție

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

<b>Standardul 1</b> Evaluarea inițială și activarea măsurilor de protecție în regim de urgență	Furnizorul de servicii sociale, public sau privat, asigură un proces de evaluare a riscurilor prioritizând siguranța victimelor violenței.
<b>Rezultat:</b>	Persoanele victime ale violenței domestice beneficiază de măsuri de protecție de urgență în acord cu gradul de risc, nevoile și factorii de protecție.

### Cerințe minime

1. Semnalarea este o acțiune prin care cazurile de violența domestică sunt aduse la cunoștința direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului, serviciilor publice de asistență socială/altor servicii sociale publice sau private destinate victimelor violenței domestice.
2. Furnizorul de servicii sociale înregistrează solicitările de intervenție care sunt formulate de către:
  - a. persoana care este victimă a violenței domestice;
  - b. persoana din vecinătatea victimei violenței domestice sau din rețeaua de suport social;
  - c. personalul furnizorului de servicii sociale, ca urmare a autosesizării;
  - d. polițiști, procurori, alte instituții/ organizații sau persoane care interacționează prin natura profesiei cu victime ale violenței domestice.
3. Datele colectate de către furnizorul de servicii sociale la momentul semnalării cazului sunt înregistrate în acord cu procedura internă de lucru.
4. DGASPC/ SPAS/ Serviciul social care a fost semnalat cu privire la un caz de violență domestică are obligația să numească un profesionist (asistent social sau psiholog) care să realizeze evaluarea inițială, în acord cu standardul prevăzut în acest document. Numirea este realizată de către persoana responsabilă (în acord cu procedura internă de lucru) în termen de maxim 72 de ore de la semnalarea cazului, în funcție de analiza riscurilor rezultată din datele colectate la momentul semnalării cazului.
5. Evaluarea inițială are în vedere evaluarea riscurilor și a factorilor de protecție pentru stabilirea gradului de risc și a nevoilor de intervenție.
6. Evaluarea inițială este un proces de colectare, evaluare și analiză de date privind victima/ victimele violenței domestice, copiii martori, alți martori și agresorul, care sunt, apoi, înregistrate în documente de lucru.
7. În evaluarea inițială sunt incluse următoarele arii:
  - (1) Factorii de risc, dar fără se limiteze la aceștia:
    - a. Factori de risc individuali privind victima violenței domestice: abuz fizic, abuz sexual, urmărire și hărțuire; gelozie și controlul comportamentului prin forme de abuz emoțional; izolare socială a victimei, amenințări, etc;
    - b. Factori de risc individuali privind agresorul: stimă de sine scăzută; prezența comportamentelor agresive sau delincvente în copilărie; istoria infracționalității; consum de alcool sau droguri; furie și ostilitate; lipsa abilităților non-violente de rezolvare a problemelor; credința în rolurile stricte de gen (ex. dominanța masculină); dorința de putere și control în relații; ostilitate față de sexul feminin; convingerea în eficiența disciplinei fizice, etc;
    - c. Factori de relație: conflict marital; gelozie și posesivitate; instabilitate conjugală (divorț, separare); dominarea și controlul relației de către un partener față de celălalt; stresul economic, etc;

d. Factori comunitari: lipsa instituțiilor sau a normelor care modelează interacțiunile sociale ale comunității; sprijin și coeziune socială slabă în direcția eliminării violenței; lipsa rețelelor de suport în vecinătatea victimei; promovarea comportamentelor violente, etc,

e. Factori sociali: norme tradiționale de gen și inegalitatea de gen (de exemplu, ideea că femeile ar trebui să rămână acasă, să nu aibă un loc de muncă și să fie supuse deciziilor bărbatului; bărbații ar trebui să susțină familia și să ia deciziile); prezența normelor culturale care valorizează agresiunea în relațiile sociale; servicii sociale de intervenție și suport slab dezvoltate, etc;

(2) Factorii de protecție, dar fără să se limiteze la aceștia:

a. Factori protectivi care vizează victima: capacitatea și disponibilitatea de a solicita și accepta suport; existența unei persoane în vecinătatea victimei care poate oferi suport sau adăpost; acces și disponibilitate la resurse financiare și materiale; capacitatea de a exercita rolurile și responsabilitățile parentale; capacitatea de a dezvolta strategii de protecție a copiilor și a propriei persoane; capacitatea de a cunoaște, gestiona și respinge tacticile agresorului, etc;

b. Factori protectivi care vizează copiii: vârsta și stadiul de dezvoltare fizică, emoțională și mentală a copiilor; existența unei rețele de suport; relații funcționale cu vecinătatea și rețelele de suport; capacitatea de a identifica riscul și de a aplica strategii de protecție; abilitatea de a dezvolta planuri de siguranță acasă, pe stradă sau la școală, etc;

c. Factori protectivi care vizează agresorul: recunoașterea comportamentului agresiv ca problemă pentru familie și dorința de modificare a acestuia; capacitatea de a descrie consecințele negative ale comportamentului agresiv asupra membrilor familiei, 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;

d. Factori 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;

8. În urma evaluării inițiale, pot fi stabilite următoarele grade de risc:

a. Risc redus în care este necesară activarea serviciilor de prevenire. Riscul redus este stabilit atunci când nu sunt prezente forme de violență, dar sunt prezenți factori favorizanți pentru dezvoltarea violenței domestice. În acest caz este necesară asistența victimelor, cuplului mamă/copil/copii prin intermediul serviciilor de prevenire care să ducă la eliminarea factorilor favorizanți.

b. Risc mediu în care se impune evaluarea multidisciplinară și activarea serviciilor sociale de asistență, suport și consiliere. Riscul mediu este stabilit atunci când sunt prezente conduite sau comportamente din registrul violenței care, deși nu pun viața victimei în pericol, pot afecta pe termen lung bunăstarea familiei sau au potențial de dezvoltare a violenței domestice. În acest caz este necesară asistența victimei, cuplului mamă/copil/copii prin intermediul serviciilor de asistență, suport și consiliere oferite de către serviciile de asistență socială, publice și private.

c. Risc major în care este necesară activarea de urgență a serviciilor de protecție, precum și a serviciilor de asistență și consiliere. Riscul major este stabilit atunci când persoana care este victimă a violenței domestice este în situația să își piardă viața, să sufere răni care îi pot pune viața în pericol sau să fie în situația în care nu poate apela la suport într-o situație de criză sau nu se poate salva singură. În acest caz se impune protecția victimei prin ordin de protecție sau și/sau transferul victimei într-un centru de protecție și activarea serviciilor de asistență, suport și consiliere.

9. În cazul riscului major, măsurile de protecție de urgență sunt inițiate și/sau susținute de către specialistul (asistent social sau psiholog) care este responsabil pentru realizarea evaluării inițiale și

pot include, fără a se limita la acestea: solicitarea serviciilor medicale de urgență 112, asistență și suport pentru a beneficia de prelevarea probelor în cazul abuzului sexual sau fizic, inițierea procedurii pentru emiterea ordinului de protecție provizoriu/ordinului de protecție și identificarea soluțiilor pentru separarea victimei și a copiilor de agresor, asigurarea suportului și a consilierii specifice situațiilor de traumă, etc.

10. Persoana responsabilă din partea furnizorului de servicii sociale care a realizat evaluarea inițială poate decide referirea cazului, dacă este cazul. Transferul de caz către un alt furnizor se realizează în maxim 24 de ore de la decizia de referire. În acest caz sunt transferate următoarele documente:

- a. Raportul de evaluare inițială;
- b. Raportul privind măsurile de protecție de urgență realizate (dacă este cazul);
- c. Documentele de identitate ale persoanei care beneficiază de suport;

11. Furnizorul de servicii sociale care preia cazul are obligația să numească un manager de caz în maxim 5 zile de la preluarea cazului (în acord cu gradul de risc identificat) și să deschidă un dosar de caz cu două secțiuni: dosarul administrativ și dosarul profesional. Numirea managerului de caz este realizată prin decizie scrisă din persoanei desemnate de către furnizorul de servicii sociale.

12. După numire, managerul de caz trebuie să primească documentele rezultate din procesul de evaluare inițială și intervenție de urgență.

13. Fiecare furnizor de servicii sociale elaborează o procedură de lucru care vizează evaluarea inițială și modalitatea/ condițiile de activare a măsurilor de protecție în regim de urgență.

#### Indicatori de monitorizare

Im 1 - Dispoziția de numire a specialistului care să realizeze evaluarea inițială - arhivată în dosarul administrativ;

Im 2 - Raportul de evaluare inițială - arhivat în dosarul profesional;

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

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

Im 5 - Dispoziția de desemnare a managerului de caz - arhivată în dosarul administrativ;

<b>Standardul 2</b> Evaluarea multidiscplinară a contextului personal, social și profesional al victimei violenței domestice	Managerul de caz împreună cu echipa multidiscplinară realizează evaluarea problemelor care generează violența, riscurile și factorii de protecție, nevoile și obiectivele victimei.
<b>Rezultat:</b>	Persoanele care sunt victime ale violenței domestice beneficiază de evaluare multidiscplinară în vederea furnizării serviciilor necesare de protecție, suport și consiliere.

#### Cerințe minime

1. În cazul violenței domestice, evaluarea multidiscplinară este un proces, care precedă intervenția și continuă pe toată durata furnizării serviciilor de protecție, asistență, suport și consiliere, cu scopul de a menține permanent relația dintre datele contextului de viață al victimei și măsurile și serviciile sociale oferite.

2. Datele rezultate din procesul evaluării multidiscplinare sunt înregistrate în fișe și instrumente de colectare a datelor, folosind, după caz, ca model anexe nr. 1-6 la prezentele Standarde.

3. Managerul de caz stabilește ariile de evaluare multidisciplinară pentru fiecare persoană care solicită sau pentru care este solicitat suportul având în vedere factorii de risc și nevoile victimei din următoarele arii, dar fără a se limita la acestea:

- a. asistență și îngrijire medicală;
- b. suport material;
- c. adăpost;
- d. consiliere psihologică și suport juridic;
- e. îndrumare în vederea încadrării în muncă și orientare vocațională.

4. La stabilirea ariilor de evaluare multidisciplinară se au în vedere următorii factori de risc generați de agresiune sau abuz:

- a. modele de comportament agresiv și coercitiv ale agresorului, tiparele comportamentelor agresive, tactici abuzive etc;
- b. forme de comportament abuziv: 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 cerințelor, exercitarea agresiunii asupra copiilor pentru a obliga victima să se conformeze cerințelor etc);
- b. impactul comportamentului agresorului asupra victimei violenței domestice: rănirea fizică sau afectarea sănătății fizice, emoționale, capacității de a menține siguranța în locuință, menținerii locului de muncă, accesului la resurse financiare, menținerii relației cu familia sau prietenii, capacității de a menține relația cu serviciile sociale, capacității de exercitare a abilităților și a rolurilor parentale etc;
- c. modul în care comportamentul afectează sănătatea și bunăstarea copiilor etc;
- d. accesul victimei la resursele familiei și la resursele comunitare etc;

5. Managerul de caz solicită expertiza altor profesioniști, precum: asistent social, psiholog, medic, polițist, jurist, specialiști în egalitate de șanse etc, pentru arii specifice de evaluare și colectează, înregistrează și include în analiză rapoartele de evaluare ale acestora.

6. Evaluarea este realizată de către managerul de caz prin următoarele metode, dar fără a se limita la acestea:

- a. analiza documentelor - în cadrul analizei documentelor, managerul de caz solicită instituțiilor relevante sau furnizorilor de servicii sociale date relevante legate de comportamentul agresorului sau istoria abuzului în familie.
- b. observația realizată în timpul asistenței directe sau a interviului - observația constă în urmărirea intenționată a unor comportamente, verificarea semnificațiilor a ceea ce a fost identificat și înregistrarea manifestărilor comportamentale ale victimei violenței domestice sau ale agresorului într-un context situațional dat.
- c. interviul specific evaluării în vederea identificării problemelor (ex. interviul motivațional) - este realizat în timpul vizitelor la domiciliu, în timpul vizitei realizate de către victimă în facilitățile furnizorului de servicii sociale sau prin intermediul sistemelor de comunicații electronice.
- d. utilizarea de instrumente și tehnici specifice de explorare a semnificațiilor, resurselor, etc (ex. analiza bazată pe tehnici narative sau tehnica storytelling, etc).
- e. analiza rapoartelor specialiștilor implicați - în cazurile care necesită o evaluare coordonată a mai multor specialiști, managerul de caz poate să organizeze conferințe de caz pentru a facilita procesul de evaluare.

7. Rezultatele evaluării și identificarea serviciilor de suport, asistență și consiliere sunt stabilite împreună cu persoana care este victimă a violenței domestice și profesioniștii implicați.

8. Fiecare furnizor de servicii sociale trebuie să elaboreze o procedură de lucru care să vizeze evaluarea multidisciplinară a contextului personal și social al victimei.

### Indicatori de monitorizare

Im 1 - Instrumente și fise de colectare a datelor din procesul de evaluare - arhivate în dosarul profesional;

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

Im 3 - Rapoartele specialiștilor implicați în evaluare - arhivate în dosarul profesional

Im 4 - Solicitățile de evaluare trimise de către managerul de caz către profesioniști - arhivate în dosarul administrativ;

Im 5 - Procedura de lucru elaborată

<b>Standardul 3 -</b> Stabilirea planului de intervenție	Managerul de caz corelează problemele care generează violența, riscurile și factorii de protecție, nevoile și obiectivele victimei cu măsuri și serviciile de suport.
<b>Rezultat:</b>	Persoana victimă a violenței domestice beneficiază de un plan de intervenție și contribuie la deciziile privind obiectivele, măsurile și serviciile de suport

### Cerințe minime

1. În baza rezultatelor evaluării, managerul de caz analizează cu persoana care este victimă a violenței domestice și copiii acesteia, măsurile și serviciile care pot să răspundă nevoilor identificate și, împreună, stabilesc obiectivele specifice de intervenție.
2. Managerul de caz stabilește împreună cu persoana victimă a violenței domestice care urmează să beneficieze de servicii specializate și cu specialiștii implicați, prioritățile și ordinea logică a oferirii serviciilor. Planul de intervenție se realizează după modelul prevăzut în acest standard.
3. În planificarea intervenției, managerul de caz trebuie să aibă în vedere propria siguranță sau siguranța specialiștilor implicați, dar și siguranța victimei violenței domestice și a copiilor acesteia.
4. Obiectivele specifice incluse în planul de intervenție sunt formulate specific (S), măsurabil (M), abordabil/realizabil (A), relevant (R) și încadrat în timp (T).
5. Obiectivele specifice ale planului de intervenție pot să vizeze, dar fără să se limiteze la acestea:
  - a. siguranța victimei în momentul agresiunii - acest obiectiv este vizat atunci când victima este în locuință cu agresorul și are nevoie de protecție imediată sau are nevoie să se pregătească pentru identificarea spațiilor de siguranță în care să se refugieze, în cazul agresiunii, până la sosirea ajutorului, etc.
  - b. gestionarea comportamentelor violente - acest obiectiv este vizat atunci când victima decide să rămână în spațiu comun cu agresorul și include pregătirea victimei și a agresorului pentru a răspunde eficient situațiilor care declanșează comportamente agresive; pregătirea pentru a modifica factorii care declanșează violență, menținând centrarea pe responsabilitatea agresorului pentru comportamentul agresiv și consecințele legale, etc.
  - c. pregătirea pentru părăsirea locuinței - acest obiectiv este vizat atunci când victima violenței se pregătește pentru părăsirea locuinței în grabă și are nevoie de pregătirea unui bagaj minim, a documentelor; pregătirea unui loc de refugiu, etc.
  - d. siguranța pe termen lung - acest obiectiv este vizat atunci când victima violenței are nevoie să se pregătească pentru siguranța în locuință, creare și activarea suportului în vecinătate, identificarea și asigurarea persoanelor resursă la locul de muncă, alegerea momentului în care să părăsească

locuința și modalitățile în care poate ajunge în siguranță la locul de refugiu, pregătirea acțiunilor de siguranță în cazul unui atac din partea agresorului, etc.

e. planificarea siguranței copiilor - acest obiectiv vizează sesizarea DGASPC în vederea evaluării și planificării serviciilor specializate pentru copiii din cuplurile mamă-copil victime ale violenței domestice și copiii martori la violența domestică, urmată de pregătirea persoanelor resursă și a măsurilor de protecție în cazul prezenței agresorului în spațiul școlii, pregătirea copiilor pentru a identifica riscuri și a solicita suport, pregătirea unei rețele de suport în jurul copiilor care să identifice și să semnaleze situații de risc pentru copii, etc.

f. vizita supravegheată a copiilor martori de către agresor căruia i-a fost acordată custodie comună de către instanță - acest obiectiv vizează organizarea întâlnirilor copiilor cu părintele atunci când există o istorie de violență domestică. În acest caz trebuie stabilit cine supraveghează copiii pe perioada vizitei, în ce manieră este organizată vizita pentru a exclude întâlnirea victimei cu agresorul, programul de vizită și persoanele implicate, strategia de siguranță, etc.

g. suport emoțional - acest obiectiv vizează sprijinirea victimei atunci când se confruntă cu probleme în gestionarea abilităților parentale sau probleme legate de gestionarea emoțională, activarea suportului necesar în cazul în care se confruntă cu singurătate, vinovăție, vulnerabilitate emoțională, ambivalență în decizii, presiunea comunității de a reunifica familia, etc.

h. suport social și profesional - acest obiectiv vizează suportul victimei pentru a redeveni o persoană activă în societate prin dezvoltarea abilităților sociale și reluarea rolurilor sociale, reconstruirea relațiilor sociale și a activităților de muncă, etc.

i. suport material și adăpost;

j. îndrumarea și asistență juridică în vederea asigurării siguranței victimei.

6. Pentru fiecare obiectiv sunt stabilite:

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

b. specialiștii sau persoanele (persoana care este victimă a violenței, persoane din rețeaua de suport, din familia lărgită sau din vecinătate) responsabile;

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 suportului.

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

a. servicii de găzduire. Exemple de intervenții: identificarea dorințelor și așteptărilor privind locuința și relocarea, 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 pentru răni rezultate în episoade de violență, obținerea expertizei medicale în cazul vătămarilor corporale rezultate din abuz, evaluare și asistență medicală pentru probleme medicale cronice, asistență și îngrijire medicală preventivă, realizarea procedurilor necesare pentru înscrierea la medicul de familie etc.

c. asistență socială. Exemple de intervenții: implementarea măsurilor de siguranță imediată sau pe termen lung: siguranță la domiciliu, în timp ce se deplasează pe stradă, la locul de muncă sau la școală și în alte spații publice, identificarea și dezvoltarea rețelelor de suport sau a surselor de sprijin sau protecție la domiciliu sau în locurile publice; implementarea măsurilor de siguranță în cazul părăsirii locuinței, consiliere în vederea identificării și gestionării comportamentelor violente și a relației cu agresorul, consiliere în vederea identificării și diminuării riscurilor, suport și consiliere în vederea dezvoltării capacității de implementare a măsurilor de siguranță și de activare a suportului în situații de risc, consiliere și suport în vederea pregătirii persoanei care este victimă a violenței domestice pentru a discuta cu copiii despre măsurile de protecție, suport și consiliere pentru gestionarea rolurilor și responsabilităților părintești, suport pentru dezvoltarea abilităților de relaționare funcțională, pozitivă, ca alternativă la constrângere și agresivitate, inclusiv abilități

sociale și de comunicare asertivă, suport și asistență pentru dezvoltarea abilităților pentru utilizarea eficientă a resurselor comunitare pentru dezvoltarea personală și socială etc;

d. asistență psihologică. Exemple de intervenții: consiliere în vederea gestionării emoțiilor și a percepțiilor de sine, consiliere în vederea resemnificării relației cu agresorul, 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 și furiei 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, suport pentru pregătirea documentelor necesare în actul juridic, suport pentru înțelegerea și gestionarea evidențelor abuzului în relație cu actul juridic etc.

f. asistență școlară. Exemple de intervenții: suport pentru realizarea transferului școlar al copiilor, consiliere în vederea pregătirii copilului pentru schimbarea școlii și asigurarea măsurilor de siguranță în școală, consiliere în vederea accesării suportului în cazul în care copilul se află în risc, suport și acompaniere oferită părintelui pentru crearea elementelor de siguranță pentru copil în spațiul școlii și pe drumul de la școală acasă, suport și asistență oferită copiilor pentru pregătirea materialelor necesare pentru reluarea sau continuarea programului școlar, suport pentru reînscriserea în învățământ etc.

g. evaluarea potențialului de dezvoltare profesională, consiliere vocațională și formare profesională. Exemple de intervenții: consiliere și asistență în vederea identificării potențialului de dezvoltare profesională, suport și consiliere în vederea adaptării la piața muncii prin programe de economie socială sau stagii de ucenicie, etc în acord cu legislația în vigoare, consiliere în vederea gestionării vieții private cu viața profesională, pregătirea pentru interviu și angajare pe piața muncii, asistență post-angajare etc.

8. Fiecare serviciu de suport planificat trebuie să aibă în vedere și măsuri de de siguranță pentru victimă și pentru copii acesteia.

9 După agreerea, împreună cu persoana victimă a violenței domestice, a obiectivelor specifice și a măsurilor din plan, managerul de caz prezintă persoanei care urmează să beneficieze de servicii specializate de protecție, contractul pentru furnizarea serviciilor sociale. În situația existenței alături de victima majoră a unor victime minore sau martori minori este asigurată obligatoriu cooperarea cu compartimentul specializat de intervenție în abuz, neglijare, trafic, migrațiune și repatrieri din cadrul DGASPC, conform legislației în vigoare.

9. Fiecare furnizor de servicii sociale trebuie să elaboreze o procedură de lucru care să vizeze elaborarea planului de intervenție.

10 Minutele conferințelor de caz

### **Indicatori de monitorizare**

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

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

Im 3 - Existența contractului pentru furnizarea serviciilor - arhivat la dosarul administrativ;

Im 4- Procedura de lucru elaborată.

<b>Standardul 4 -</b> Furnizarea și monitorizarea serviciilor de suport, asistență și consiliere	Managerul de caz asigură furnizarea serviciilor sociale prevăzute în planul de intervenție
<b>Rezultat:</b>	Persoana beneficiază de servicii sociale și intervenții și poate să monitorizeze progresele realizate

### Cerințe minime

1. Furnizarea serviciilor sociale are la bază planul de intervenție și se realizează în baza unui contract de furnizare a serviciilor sociale, în cazul victimei adulte, sau în baza acordului părintelui protector, în cazul copilului martor, respectiv a victimei minore din cadrul cuplului mamă-copil victime ale violenței domestice, urmând legislația în vigoare.
2. Managerul de caz coordonează furnizarea și monitorizarea serviciilor incluse în planul de intervenție.
3. La începutul realizării fiecărei acțiuni din planul de intervenție trebuie să fie revizuit consensul persoanei care beneficiază de suport și eficiența măsurilor de siguranță activate. Revizuirea consensului permite managerului de caz și persoanei victimă a violenței domestice să identifice împreună potențialele riscuri care au apărut pe parcursul intervenției.
4. Monitorizarea permanentă asigură urmărirea continuă a riscurilor și prezența factorilor de protecție, precum și progresul înregistrat în direcția siguranței și bunăstării.
5. Managerul de caz stabilește împreună cu specialiștii implicați în caz și beneficiarul serviciilor, prioritățile și ordinea acordării serviciilor.
6. Monitorizarea vizează asistarea zilnică și evaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii în vederea realizării obiectivelor pe termen scurt, mediu și lung, precum și pentru a stabili dacă:
  - a. victima violenței domestice respecta planul;
  - b. victima violenței domestice nu respecta planul din cauza sabotajului agresorului sau din motive personale (fizice, emoționale, mentale, sociale, culturale etc). În acest caz este necesară evaluarea modului în care agresorul împiedică victima să realizeze activități sau acțiuni.
  - c. planul de intervenție impune prea multe sarcini pentru victima violenței și depășește capacitatea acesteia de acțiune. În acest caz este necesară evaluarea vulnerabilităților victimei sau nevoia de dobândire a unor competențe și cunoștințe suplimentare în vederea realizării activităților.
  - d. furnizarea serviciilor compromite siguranța victimei sau abilitatea acesteia de a implementa măsuri de siguranță.
  - e. se realizează un plan de siguranță dacă victima nu dorește continuarea intervenției.
7. Monitorizarea implică totodată verificarea modului de furnizare a serviciilor și asigurarea fluxului de informații între profesioniștii implicați, astfel încât activitățile și serviciile să se desfășoare conform planificării.
8. Fiecare profesionist va realiza o raportare scrisă către managerul de caz privind serviciile oferite și impactul acestora imediat ce furnizarea serviciilor este finalizată sau atunci când apar modificări în contextul de viață al victimei.
9. Prin monitorizare, managerul de caz identifică dificultățile în implementarea planului individualizat de intervenție și stabilește cu profesioniștii implicați și persoana care beneficiază de servicii sociale aplicării soluțiilor de remediere.
10. Managerul de caz semnalează conducătorului/coordonatorului ierarhic necesitatea realizării unor activități și/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 și suport.

### 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;

<b>Standardul 5 -</b> Evaluarea impactului intervenției și închiderea cazului	Managerul de caz evaluează impactul împreună cu persoana victimă a violenței domestice care a beneficiat de servicii sociale și închide cazul cu aprobarea coordonatorului de servicii.
<b>Rezultat:</b>	Persoana care a beneficiat de servicii sociale participă la evaluarea impactului și beneficiază de un plan de siguranță post-intervenție.

### Cerințe minime

1. Închiderea cazului se realizează la inițiativa managerului de caz sau a beneficiarului de servicii sociale.
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 și rezultatele dorite au fost obținute;
  - c. este necesară referirea către un alt furnizor de servicii;
  - d. beneficiarul face solicitare de încetare a serviciilor;
  - e. în alte condiții obiective în care serviciile nu mai pot fi oferite;
3. Finalizarea intervenției este stabilită de către managerul de caz împreună cu beneficiarul, dacă este posibil, 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 beneficiarul de servicii.
5. Închiderea cazului include pregătirea unui plan de siguranță în spațiul de locuit, în spațiul social și în spațiul profesional pentru beneficiarul de servicii.
6. Ca urmare a solicitării managerului de caz, beneficiarul de servicii completează o solicitare de încetare a serviciilor adresată furnizorului de servicii sociale, atunci când este posibil și contextul socio-familial permite, precum și o declarație privind informarea și acordul asupra transferului sau încetării serviciilor.
7. Managerul de caz completează fișa de închidere a cazului, care cuprinde datele beneficiarului de servicii sociale, motivul închiderii cazului, modalitatea de închidere și situația cazului.
8. La închiderea cazului, managerul de caz întocmește un referat care cuprinde datele personale ale beneficiarului 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/încetare a serviciilor cuprinde temeiul legal de suspendare/încetare a serviciilor acordate în baza căreia încetează furnizarea serviciilor.

### 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 (standard 1)

<b>Standardul 1</b> Respectarea drepturilor persoanelor care beneficiază de servicii sociale	Managerul de caz cunoaște și respectă drepturile persoanelor victime ale violenței domestice care beneficiază de servicii sociale
<b>Rezultat:</b>	Persoana care beneficiază de servicii sociale 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 persoanele care beneficiază de servicii, să asigure respectarea drepturilor omului, respectarea drepturilor sociale și respectarea următoarelor drepturi cu privire la furnizarea de servicii sociale:
  - a. accesul la servicii fără discriminare;
  - b. informații privind serviciile sociale de care au dreptul să beneficieze;
  - c. informare privind cerințele și angajamentele personale necesare în raport cu serviciile oferite;
  - d. furnizarea serviciilor prevăzute în planul de intervenție, informare privind modificările apărute și consensul asupra modificărilor realizate;
  - e. respectarea deciziilor persoanei care beneficiază de servicii cu privire la intervențiile incluse în planul de intervenție;
  - f. suport și intervenție de urgență în cazul în care beneficiarul de servicii este abuzat, neglijat, hărțuit sau exploatat de către personalul serviciilor;
  - g. intervenție de urgență pentru eliminarea formelor de abuz economic exercitate de către personalului serviciilor sociale asupra persoanei care beneficiază de servicii, în cazul în care sunt pretinse plăți care nu sunt cuprinse în valoarea convenită pentru furnizarea serviciilor de suport.
2. Furnizorii de servicii sociale se angajează să elaboreze proceduri de lucru prin care să asigure respectarea furnizării serviciilor cu respectarea drepturilor asumate.
3. Furnizorii de servicii sociale creează un sistem de semnalare a contextelor 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 este consemnată informarea beneficiarului de servicii, cu privire la drepturile victimelor, arhivate la dosarul profesional.  
 Im 2 - Procedură de sesizare a formelor de abuz asupra persoanelor care beneficiază de servicii.

## FIȘĂ DE SEMNALARE A CAZULUI\*

Nr. \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

- Data semnalării \_\_\_\_\_

- Persoana /instituția care semnalează cazul \_\_\_\_\_

- Persoana/instituția semnalată:

 NUME FURNIZOR SERVICII SOCIALE Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului .... /Direcția de Asistență

Socială/SPAS .....

- Informații despre potențialul beneficiar:

Nume și prenume \_\_\_\_\_

Vârstă \_\_\_\_\_

Domiciliu \_\_\_\_\_

- Tip de caz (se pot alege una sau mai multe variante de răspuns):

Nr. crt.	Tipul de violență	Bifați dacă da
1.	Fizică	
2.	Sexuală	
3.	Psihologică	
4.	Verbală	
5.	Economică	
6.	Altele (specificați)	

- Motivul semnalării:

 evaluare complexă în vederea acordării de servicii/ servicii sociale gratuite pentru victimele violenței domestice; acordare de servicii sociale în regim rezidențial ( de tip adăpost/locuință protejată).

- Anexăm la prezenta fișă de semnalare: copii-xerox după acte de identitate, medicale, fișa de evaluare inițială, alte acte relevante: \_\_\_\_\_.

Specialist

Nume și prenume

Semnătura

\* cf. Hotărârii Guvernului nr. 49/2011 pentru aprobarea Metodologiei-cadru privind prevenirea și intervenția în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de violență asupra copilului și de violență în familie și a Metodologiei de intervenție multidisciplinară și interinstituțională privind copiii exploatați și aflați în situații de risc de exploatare prin muncă, copiii victime ale traficului de persoane, precum și copiii români migranți victime ale altor forme de violență pe teritoriul altor state

## Fișă de evaluare inițială

Acest instrument va fi folosit pentru evaluarea inițială a necesităților dumneavoastră cu privire la serviciile gratuite oferite de ( se va menționa denumirea **furnizorului de servicii sociale**). Toate informațiile prezentate de către dumneavoastră sunt protejate de legislația în vigoare vor rămâne confidențiale.

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

### 1. DATE DE IDENTITATE ALE SOLICITANTULUI:

Nume:		Data nașterii:		
Prenume:		Locul nașterii:		
Domiciliul legal:		Act de identitate:		
		Seria: nr.		
Domiciliul efectiv:		Rural	CNP:	
		Urban	Telefon personal: Telefon de rezervă (familie/prieteni):	
		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 DESPRE COPII:

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

**3. DESCRIEREA SUCCINTĂ A PROBLEMEI DE VIOLENȚĂ DOMESTICĂ CU CARE SE CONFRUNTĂ PERSOANA (istoricul socio- familial, istoricul agresiunilor, istoricul juridic al solicitantei-ordin de protecție, plângeri penale):**

**4. EVALUAREA GRADULUI DE RISC:**

I. Istoricul violenței					
Nr. crt.	Factor de risc	Observații	DA	NU	Nu răspunde
1.	Au existat acte de violență domestică anterioare?				
2.	Au existat acte de violență asupra copiilor/altor membrii ai familiei/animalelor de companie?				
3.	Agresorul a manifestat comportament violent generalizat față de terți (în afara familiei)?				

4.	În trecut a existat emis un ordin de protecție provizoriu/ordin de protecție?			
5.	Agresorul a încălcat, în trecut, un ordin de protecție provizoriu/ ordin de protecție?			

### II. Formele și tiparul violenței

Nr. crt.	Factori de risc	Observații	DA	NU	Nu răspunde
6.	Care este frecvența actelor de violență domestică?				
7.	În manifestarea actelor de violență domestică agresorul a folosit arme/ amenințarea cu arme?				
8.	Agresorul a manifestat comportament de control și de izolare a victimei?				
9.	Victima a fost urmărită/hărțuită?				
10.	Au existat manifestări de violență sexuală (viol sau viol marital) asupra victimei?				
11.	Victima a fost amenințată cu moartea/șantaj/constrângeri?				
12.	Au existat tentative de strangulare, sugrumare asupra victimei?				

### III. Factori de risc legați de comportamentul agresorului

Nr. crt.	Factor de risc	Observații	DA	NU	Nu răspunde
13.	Agresorul prezintă riscuri legate de consumul de alcool, droguri, medicamente, jocuri de noroc/video?				
14.	Agresorul manifestă comportament de posesivitate, gelozie extremă, alte atitudini dăunătoare?				
15.	Agresorul are probleme legate de sănătatea mentală, au existat amenințări cu din partea agresorului?				
16.	Agresorul prezintă manifestări de stres economic?				

IV. Percepția victimei asupra riscului					
Nr. crt.	Factor de risc	Observații	DA	NU	Nu răspunde
17.	Victimei îi este frică pentru propria persoană și pentru alții?				
18.	Victima are o atitudine de acceptare și resemnare, considerând că nu i se va întâmpla niciodată ceva foarte rău (lovituri grave, pierderea unui simț/organ, deces)				
V. Factori agravanți					
Nr. crt.	Factor de risc	Observații	DA	NU	Nu răspunde
199	A intervenit separarea/divorțul sau după caz au existat discuții prealabile cu privire la acestea?				
20.	Părintele agresor are contact cu copiii/ se mențin relațiile personale ale copilului cu părintele agresor?				
21	Părintele agresor folosește programul de vizită pentru a hărțui și amenința în mod constant victima?				
221.	Există integrați în familie copil/copii proveniți din alte relații/căsătorii?				
23.	Au existat acte de violență domestică în timpul sarcinii?				
VI. Suport social					
Nr. crt.	Factor de risc	Observații	DA	NU	Nu răspunde
24.	Familia/ familia extinsă poate oferi: - găzduire temporară a victimei și/sau copiilor - păstrarea unui bagaj de urgență a victimei/documentelor victimei - sprijin financiar - sprijin emoțional - acompaniere în efectuarea unor demersuri - apelare de urgență				
25.	Vecinii/Prietenii pot oferi: - găzduire temporară a victimei și/sau copiilor - păstrarea unui bagaj de urgență a victimei/documentelor victimei - sprijin financiar - sprijin emoțional				

	- acompaniere în efectuarea unor demersuri - apelare de urgență				
<b>Total segmente aferente factorilor de risc:</b>					
<b>Factori de risc vizibili</b>	<b>Istoricul violenței</b>	<b>Formele și tiparul violenței</b>	<b>Factori de risc legate de comportamentul agresorului</b>	<b>Percepția victimei asupra riscului</b>	<b>Factori agravanți</b>
	Număr răspunsuri afirmative	Număr răspunsuri afirmative	Număr răspunsuri afirmative	Număr răspunsuri afirmative	Număr răspunsuri afirmative
<b>Grad de risc</b>	<b>CRESCUT</b>	<b>MEDIU</b>	<b>SCĂZUT</b>		
	<p>minim un raspuns afirmativ la oricare dintre întrebările de la pct. 7,11,17 SAU există minim 5 răspunsuri afirmative la oricare dintre întrebările de la 1 până la 23</p>	<p>minim 4 răspunsuri afirmative la oricare dintre întrebările de la 1 până la 23, exceptând întrebările de la pct. 7,11,17</p>	<p>minim un răspuns afirmativ la oricare dintre întrebările de la 1 până la 23, exceptând întrebările de la pct. 7,11,17</p>		

#### 5. TIPURI DE SERVICII SOLICITATE:

Consiliere psihologică	
Consiliere juridică	
Asistență juridică	
Consiliere familială	
Consiliere parentală	
Consiliere socială	
Servicii medicale de diagnostic medico-legal în cazurile de traumatisme fizice sau violență sexuală și viol	
Asigurarea costurilor privind serviciile medicale/certificate medico-legale	
Măsuri de securizare a spațiilor locative	
Servicii si programe ocupaționale ( <i>programe de informare, consiliere profesională, dezvoltare profesională, mediere pe piața muncii, formare în sistem formal și informal, inclusiv componenta de dezvoltare antreprenorială</i> )	

Servicii educaționale adresate copiilor victime din cadrul cuplului mama-copil victime	
Servicii de adăpost temporar	
Ordin de protecție provizoriu/Ordin de protecție	
Asistență și suport material în situații de criză prin alocare de pachete de criză	
Elaborarea Planului de siguranță	

**6. SITUAȚIA LA DATA REALIZĂRII EVALUĂRII INIȚIALE (situația juridică - acțiuni în instanță, situația socio-familială, situația medicală actuală):**

**Nume și prenume solicitant:**

\_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

**Nume și prenume specialist :**

\_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

Avizat,  
Şef centru,

Nume, prenume,

Data \_\_\_\_\_

semnătura \_\_\_\_\_

## FIŞA DE EVALUARE DETALIATĂ

### I. Date personale privind beneficiarul:

Numele şi prenumele:

CNP:

Data şi locul naşterii:

Domiciliul legal:

Domiciliul efectiv:

Pregătirea şcolară/profesională:

Ocupaţia:

Telefon:

Observaţii:

### II. Date personale privind membrii familiei:

**Soţul/Partenerul/Tipul relaţiei (căsătorie, divorţ, separare, concubinaj, etc.):**

Nume şi prenume:

Vârsta:

Ocupaţia:

Domiciliul legal:

Domiciliul efectiv:

Observaţii:

### Copii:

Nume şi prenume:

Vârsta:

Ocupaţia:

Domiciliul actual:

Observații:

### III. Întrevederi/convorbiri telefonice pentru culegerea informațiilor

Nume/prenume	Data	Locul

### IV. Specialiști care au colaborat la elaborarea acestei evaluări

Nr. Crt.	Numele și prenumele	Instituția	Relația cu copilul/familia	Data la care a fost contactată
1.				
2.				

### V. Evaluarea multidisciplinară a situației beneficiarului

#### 1. Motivele pentru inițierea evaluării multidisciplinare

-

- semnalare caz de către: \_\_\_\_\_

sau

- solicitare servicii prin adresare directă din partea beneficiarului

#### 2. Istoricul violenței

Data	Evenimente semnificative

#### 3. Nevoile beneficiarului

a) Din punct de vedere medical:

.....

b) Din punct de vedere profesional:

.....

c) Din punct de vedere emoțional și psihologic:

.....

d) Din punct de vedere socio-economic:

.....

e) Din punct de vedere juridic:

.....

#### 4. Factori de mediu și specifici familiei

**a) Familia lărgită:**

.....

**b) Integrarea socială a familiei:**

.....

**c) Venit:**

.....

**d) Resurse comunitare:**

.....

**e) Locuința:**

.....

**f) Loc de muncă:**

.....

**5. Riscuri: (se vor menționa acele evenimente/contexte/ ce pot conduce la situații de criză cu intervenție imediată)**

**VI. Rezultatele evaluării: (se vor menționa serviciile propuse pentru a beneficia în perioada următoare)**

**VII. Recomandări:**

- elaborarea planului individualizat de servicii pentru (numele și prenumele victimei)..... în vederea stabilirii obiectivelor și activităților;
- înscrierea (numele și prenumele victimei)..... în evidența Centrului..... și semnarea contractului de furnizare servicii sociale;
- admiterea (numele și prenumele victimei)..... în Centrul .....pentru acordarea de servicii de specialitate.

**Asistent social,**

**Psiholog,**

**Manager de caz,**

**PLAN DE INTERVENȚIEI**

Numele și prenumele beneficiar:

CNP:

Domiciliul:

Data admiterii în centru:

Data realizării planului:

Membrii echipei multidisciplinare:

**BENEFICII SOCIALE**

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

**SERVICII/SERVICII SOCIALE**

Nr. Crt.	Tipul serviciului oferit	Instituția responsabilă	Obiective specifice	Data de începere	Perioada de desfășurare	Persoanele responsabile
1	Găzduire, protecție și siguranță					
2	Asistența medicală					
3	Asistență socială					
4	Asistență psihologică					
5	Asistența educațională					
6	Asistență juridică					
7.	Servicii de orientare					

	vocațională și programe ocupaționale, programe de formare adaptate nevoilor					
8	Alte măsuri de sprijin(subvenționare chirie, ajutor material, securizare locuință, etc)					

### INTERVENȚII

Nr crt.	Tipul serviciului oferit	Obiective specifice	Rezultate așteptate	Proceduri		Indicatori/ rezultate	Grad de realizare
1	Găzduire, protecție și siguranță						
2	Asistență medicală						
3	Asistență socială						
4	Asistență psihologică						
5	Asistență educațională						
6	Asistență juridică						
7.	Servicii de orientare vocațională și programe ocupaționale, programe de formare adaptate nevoilor						
8.	Alte măsuri de sprijin(subvenționare chirie, ajutor						

	material, securizare locuință, etc)						
--	--	--	--	--	--	--	--

**Echipa multidisciplinară:**

**Beneficiar:**

**FIȘĂ DE MONITORIZARE A SERVICIILOR ȘI REEVALUARE A NEVOILOR BENEFICIARULUI VICTIMĂ A  
VIOLENȚEI DOMESTICE**

**1. DATE DE IDENTITATE ALE BENEFICIARULUI:**

Nume:		Data nașterii:		
Prenume:		Locul nașterii:		
Domiciliul legal:		Act de identitate:		
		Seria: nr.		
		CNP:		
Domiciliul efectiv:	Rural		Telefon personal: Telefon de rezervă (familie/prieteni):  Interval orar în care poate fi contactată:	
	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				

**2. DATE DESPRE COPII:**

Nr. crt.	Nume și prenume/Ocupația	Data nașterii/legătură a cu agresorul(fiu/fică/provenit	Surse întreținere(venitul existent în cadrul relației/pensie alimentară)	Locul unde se află copilul	Observații

		din afara relației)			

### 3. DATE GENERALE

Data admiterii în centru	Dispoziție de admitere	Servicii acordate în Centru
--------------------------	------------------------	-----------------------------

#### I. MĂSURI PENTRU PROTECȚIA VICTIMEI

Obiectivele:

Activitățile desfășurate:

Concluzii:

#### II. MĂSURI DE INTERVENȚIE PENTRU SĂNĂTATE

Obiectivele:

Activitățile desfășurate:

Concluzii:

#### III. MĂSURI PRIVIND SITUAȚIA JURIDICĂ

Obiectivele:

Activitățile desfășurate:

Concluzii:

#### IV. MĂSURI DE CONSILIERE PSIHOLAGICĂ PENTRU CREȘTEREA GRADULUI DE AUTONOMIE A VICTIMEI

Obiectivele:

Activitățile desfășurate:

Concluzii:

#### VI. EVOLUȚIA RELAȚIEI CU AGRESORUL

Obiectivele:

Activitățile desfășurate:

Concluzii:

#### VI. PROGRESELE ÎNREGISTRATE

-

-

#### VII. OBSERVAȚII PRIVIND SITUAȚIA ACTUALĂ A BENEFICIARULUI

-

## **VIII. ALTELE**

Obiectivele:

Activitățile desfășurate:

Concluzii:

Data:

Membru al Echipei multidisciplinare

**FIȘĂ DE ÎNCHIDERE A CAZULUI**

Nume și prenume: .....

Data și locul nașterii:.....

Domiciliul: .....

Data deschiderii:

...../...../..... .....
----------------------------

Motivul deschiderii cazului:

--

Modalitatea de închidere a cazului:

conform programului personalizat de intervenție .....

transfer la instituția/serviciul .....

conform contractului de acordare de servicii sociale .....

altă situație .....

Situația cazului la închidere:

--

Întocmit,

**Manager de caz**\_\_\_\_\_

## Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție

**(Denumirea furnizorului de servicii sociale)** ..... urmărește prin acest chestionar să evalueze nivelul de satisfacție al beneficiarilor privind serviciile oferite. Informațiile furnizate de către dumneavoastră vor fi folosite pentru îmbunătățirea procedurilor de lucru în vederea oferirii unor servicii sociale profesionale de calitate. **(Denumirea furnizorului de servicii sociale)** ..... este operator de date cu caracter personal nr. ....

\*Notă: toate informațiile oferite sunt supuse confidențialității.

*Vă rugăm să precizați următoarele informații:*

✓ **Sexul**

masculin

feminin

✓ **Vârsta** \_\_\_\_\_ ani

✓ **Mediul de rezidență:**

rural

urban

✓ **Beneficiar direct al serviciilor**

✓ **Reprezentant legal al beneficiarului direct al serviciilor**

**1. De cât timp beneficiați de serviciile (denumirea furnizorului de servicii sociale)?**

mai puțin de 3 luni

între 3 și 6 luni

între 6 luni și 1 an

între 1 an și 2 ani

peste 2 ani

**2. Menționați serviciile care v-au fost acordate de specialiștii din cadrul (denumirea furnizorului de servicii sociale):**

Consiliere/asistență juridică		Consiliere psihologică		Consiliere socială	
Programe educaționale adresate copiilor		Servicii ocupaționale și dezvoltare antreprenorială		Măsuri de locuire și securizarea spațiului locativ	



Responsabil comunicare				
Jurist				
Coordonator servicii				
Alți specialiști (ex. consilier vocațional)				

**7. Ați simțit susținere și înțelegere din partea specialiștilor ..... (denumirea furnizorului de servicii sociale)?**

Da  Nu  Nu știu

**8. În decursul colaborării cu specialiștii ..... (denumirea furnizorului de servicii sociale), au existat incidente neplăcute?**

Da  Nu

Dacă ați răspuns afirmativ la această întrebare, vă rugăm să precizați cui v-ați adresat și cum s-au soluționat problemele dumneavoastră.

---



---



---



---

**9. Au existat situații în care v-ați simțit tratat(ă) diferit față de alți beneficiari?**

Da  Nu

Dacă ați răspuns afirmativ la această întrebare, vă rugăm să precizați cui v-ați adresat și cum s-au soluționat problemele dumneavoastră.

---



---



---



---

**10. Cunoașteți procedura de depunere a reclamațiilor existentă în cadrul..... (de numirea furnizorului de servicii sociale)?**

Da  Nu

**11. Ați îndruma alte persoane pentru a beneficia de serviciile furnizate de specialiștii ..... (denumirea furnizorului de servicii sociale)?**

Niciodată  Dacă nu am alternativă  Oricând

**12. Enumerați cel puțin două recomandări legate de îmbunătățirea/schimbarea serviciilor oferite de..... (denumirea furnizorului servicii sociale).**

---



---



---



---

13. **Apreciați prin acordarea unei note de la 1 la 10, măsura în care aveți încredere în serviciile oferite de.....( denumirea furnizorului de servicii sociale).** (unde, pe o scală de la 1 la 10: 1 – foarte scăzut, iar 10 – ridicat)

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10