

ANEXĂ
la H.C.L. al Sectorului 6 nr...../.....

REGULAMENT

de organizare și funcționare al serviciului social “Apartament Social de Tip Familiar 5 Stavrinis” din cadrul Complexului de Servicii Apartamente Sociale de Tip Familiar, al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6

ART. 1. Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al serviciului social “Apartament Social de Tip Familiar 5 Stavrinis” în vederea asigurării funcționării acestuia cu respectarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție special aprobate prin Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 25/2019 și a Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii atât pentru persoanele beneficiare, cât și pentru angajații centrului și, după caz, pentru membrii familiei beneficiarilor, reprezentanții legali/convenționali, vizitatori.

ART. 2. Identificarea serviciului social

Serviciul social “Apartament Social de Tip Familiar 5 Stavrinis”, cod serviciu social 8790CR-C-I, este înființat și administrat de furnizorul Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului sector 6, furnizor acreditat conform Certificatului de acreditare nr. AF000437/16.04.2014, își desfășoară activitatea în str. Vistiernicul Stavrinis [REDACTED] sector 6, București. Apartamentul are o capacitate de 6 locuri.

ART. 3. Scopul serviciului social

Scopul serviciului social “Apartament Social de Tip Familiar 5 Stavrinis” este de a asigura accesul copilului separat, temporar sau definitiv, de părinții săi, pe o perioadă determinată, la găzduire, îngrijire, educație și pregătire în vederea reintegrării sau integrării familiale și socio-profesionale.

ART. 4. Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social “Apartament Social de Tip Familiar 5 Stavrinis” funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 272/2004, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

(2) Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 25/2019.

(3) Serviciul social “Apartament Social de Tip Familiar 5 Stavrinis” este înființat prin Hotărârea Consiliului Local Sector 6 nr. / și funcționează în cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6.

ART. 5. Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social “Apartament Social de Tip Familiar 5 Stavrinis” se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și a principiilor specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie

la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

(2) Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în cadrul “Apartament Social de Tip Familiar 5 Stavrinis” sunt următoarele:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- g) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitate de exercițiu;
- h) facilitarea menținerii relațiilor personale ale beneficiarului și a contactelor directe, după caz, cu frații, părinții, alte rude, prieteni, precum și cu alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament;
- i) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- j) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- k) preocuparea permanentă pentru identificarea soluțiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate, pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- l) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- m) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- n) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- o) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- p) colaborarea centrului/unității cu serviciul public de asistență socială.

ART. 6. Beneficiarii serviciilor sociale

(1) Beneficiarii serviciilor sociale acordate în “Apartament Social de Tip Familiar 5 Stavrinis” sunt:

- a) copiii separați, temporar sau definitiv de părinții lor, ca urmare a stabilirii, în condițiile legii, a măsurii de plasament;
- b) copiii pentru care a fost dispus, în condițiile legii, plasamentul în regim de urgență;
- c) tinerii, care au împlinit vârsta de 18 ani și care beneficiază, în condițiile legii, de protecție specială
- d) copiii neînsoțiți de către părinți sau alt reprezentant legal care solicită o formă de protecție în condițiile reglementărilor legale privind statutul și regimul refugiaților
- e) părintele/ reprezentantul legal, beneficiar indirect, în vederea includerii acestuia într-un program de restabilire a legăturilor cu copilul/ tânărul.

(2) Condițiile de acces/admitere în serviciul social:

Admiterea copiilor în complexul de servicii se face numai în baza hotărârii Comisiei pentru Protecția Copilului în situația în care părinții și copilul sunt de acord în acest sens, de către instanța judecătorească atunci când acordul acestora lipsește din diverse motive, sau în baza dispoziție emisă de către directorul general al D.G.A.S.P.C. sector 6.

Procedura detaliată de admitere este anexată la prezentul ROF.

(3) Condiții de încetare a serviciilor:

Complexul de apartamente sociale asigură pregătirea corespunzătoare a ieșirii copilului/ tânărului din serviciu, prin dezvoltarea deprinderilor de viață independentă și a altor condiții necesare pentru reintegrarea sau integrarea familială și/ sau socio-profesională.

Procedura detaliată de încetare a serviciilor este anexată la prezentul ROF.

(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în “Apartament Social de Tip Familial 5 Stavrinis” au următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- b) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;
- c) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- d) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- e) să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;
- f) să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;
- g) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;
- h) să li se respecte toate drepturile speciale în situația în care sunt minori sau persoane cu dizabilități.

(5) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în “Apartament Social de Tip Familial 5 Stavrinis” au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
- b) să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc., la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- c) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
- d) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- e) să respecte prevederile prezentului regulament.

ART. 7. Activități și funcții

Principalele funcții ale serviciului social “Apartament Social de Tip Familial 5 Stavrinis” sunt următoarele:

- a) de furnizare a serviciilor sociale de interes public general/local, prin asigurarea următoarelor activități:

1. Reprezentarea furnizorului de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;
2. Asigurarea îngrijirii și găzduirii copiilor aflați în dificultate, în cadrul apartamentelor sociale de tip familial
3. Supravegherea stării de sănătate, oferirea de asistență medicală permanentă
4. Asigurarea accesului beneficiarilor la educație, informare, cultură
5. Asigurarea unui climat favorabil dezvoltării personalității copiilor, într-un mediu cât mai apropiat de cel familial
6. Participarea activă la însușirea de către copiii instituționalizați, a deprinderilor de viață independentă

7. Integrarea/reintegrarea socială a copiilor/tinerilor cu sau fără dizabilități
8. Integrarea profesională a tinerilor, beneficiari ai unei măsuri de protecție în cadrul complexului
9. Promovarea și aplicarea măsurilor de protecție a copiilor, împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.
10. Monitorizarea situației copiilor care au beneficiat de o măsură de protecție în cadrul complexului, iar ulterior au fost integrați/reintegrați în familia naturală/extinsă

b) de informare a beneficiarilor, potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate, prin asigurarea următoarelor activități:

1. Colaborarea cu serviciile specializate din cadrul DGASPC sector 6 (și alte sectoare), cu alte institutii publice și organisme private autorizate, care desfășoară activități în domeniul protecției copilului
2. Cunoașterea regulamentelor complexului, misiunii și a activităților sale.
3. Elaborarea de rapoarte de activitate;

c) de promovare a drepturilor beneficiarilor și a unei imagini pozitive a acestora, de promovare a drepturilor omului în general, precum și de prevenire a situațiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare, potrivit scopului acestuia, prin asigurarea următoarelor activități:

1. Consilieri psiho-sociale;
2. Participări la diverse întruniri tematice ale instituției noastre sau organizate de diverse ONG-uri;

d) de asigurare a calității serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activități:

1. Elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;
2. Realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;
3. Pregătirea profesională continuă a angajaților;

e) De administrare a resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.

ART. 8. Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Serviciul social "Apartament Social de Tip Familial 5 Stavrinis " funcționează cu următoarele categorii de personal, astfel:

- a) personal de specialitate și asistență pentru apartamentul în cauză - educatori/instrucitori de educație: 5 posturi,
- b) personal de specialitate care deservește atât apartamentul în cauză, cât și celelalte 4 apartamente - asistent social și psiholog: 2 posturi,
- c) personal de conducere care deservește atât apartamentul în cauză, cât și celelalte 4 apartamente - șef centru: 1 post,
- d) voluntari.

ART. 9. Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere este reprezentat de:

- șef de centru;

(2) Atribuțiile personalului de conducere sunt:

- a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului și propune organului competent sancțiuni disciplinare pentru salariații care nu își îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii etc.;
- b) elaborează rapoartele generale privind activitatea serviciului social, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;
- c) propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire și perfecționare;

- d) colaborează cu alte centre/alți furnizori de servicii sociale și/sau alte structuri ale societății civile în vederea schimbului de bune practici, a îmbunătățirii permanente a instrumentelor proprii de asigurare a calității serviciilor, precum și pentru identificarea celor mai bune servicii care să răspundă nevoilor persoanelor beneficiare;
 - e) întocmește raportul anual de activitate;
 - f) asigură buna desfășurare a raporturilor de muncă dintre angajații serviciului/centrului;
 - g) propune furnizorului de servicii sociale aprobarea structurii organizatorice și a numărului de personal;
 - h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii centrului în comunitate;
 - i) ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul serviciului pe care îl conduce;
 - j) răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul serviciului și dispune, în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;
 - k) organizează activitatea personalului și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare;
 - l) reprezintă serviciul în relațiile cu furnizorul de servicii sociale și, după caz, cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate, precum și în justiție;
 - m) asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
 - n) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;
 - o) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.
- (3) Funcția de conducere se ocupă prin concurs sau, după caz, examen, în condițiile legii.
- (4) Candidații pentru ocuparea funcției de conducere trebuie să fie absolvenți cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic și al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.
- (5) Sancționarea disciplinară sau eliberarea din funcție a conducătorilor instituției se face în condițiile legii.

ART. 10. Personalul de specialitate de îngrijire și asistență. Personal de specialitate și auxiliar

(1) Personalul de specialitate poate fi:

- a) educator (235203)
- b) instructor de educație (531203)
- d) asistent social (263501);
- e) psiholog (263411);

(2) Atribuții ale personalului de specialitate:

Educatorul/ Instructorul de educație:

- Participă la acomodarea copiilor după admiterea acestora în cadrul complexului;
- Participă, în cadrul echipei pluridisciplinare, la reevaluarea copilului instituționalizat cu ocazia ieșirii acestuia din cadrul complexului;
- Participă la evaluarea copiilor/tinerilor, elaborarea PIS-urilor (nevoi educaționale formale și informale, recreere-socializare, deprinderi de viață independentă), evaluarea obiectivelor stabilite, în colaborare cu membrii echipei pluridisciplinare;

- Răspunde de viața, sănătatea și educația copiilor din apartamentul social de tip familial;
- Desfășoară activități instructiv-educative cu copiii în funcție de dezvoltarea psiho-individuală a acestora;
- Sprijină copiii în activitatea școlară (efectuarea temelor, fixarea cunoștințelor etc.);
- Menține în permanență legătura cu școala, participă la sesiunile organizate de învățători/diriginți;
- Participă la dezvoltarea intelectuală, afectivă și relațională a copiilor din cadrul apartamentului social de tip familial;
- Însoțește copiii la școală, la medic sau în oricare altă locație externă apartamentului social, în funcție de vârsta și nevoia copilului;
- Asigură comunicarea între copii și stabilirea unor relații interpersonale normale;
- Stabilește programe de activități educative, recreative și pregătește materialele necesare desfășurării activităților propuse;
- Întocmește caracterizare pentru fiecare copil;
- Observă starea psiho-fizică a copiilor și aduce la cunoștință asistentului social/psihologului orice modificare intervenită;
- Creează o atmosferă plăcută, asemănătoare unui cadru familial, care să imprime copiilor dragoste, încredere, respect;
- Observă comportamentul copiilor în cadrul activităților de învățare și joc;
- Consemnează cu regularitate activitățile instructiv-educative desfășurate cu copiii, ca și progresele înregistrate de aceștia;
- Completează zilnic în caietul de corespondență existent în cadrul fiecărui apartament social de tip familial evenimentele petrecute și în registrele specifice diferitelor situații;
- Se ocupă de îngrijirea spațiului de locuit și dezvoltă inițiative privind înfrumusețarea acestuia;
- Participă la însușirea de către copiii instituționalizați, a deprinderilor de viață independentă;
- Supraveghează copiii pe toată durata zilei, precum și în timpul somnului;
- Participă, după caz, ca însoțitor la taberele organizate, excursiile sau alte activități desfășurate în folosul copiilor;
- Educatorul/Instructorul de educație va aborda relațiile cu copiii într-un mod nediscriminator, fără antipatii sau favoritism, folosind un limbaj și formule de adresabilitate adecvate, respectând în totalitate standardele și prevederile Legii nr. 272/2004, cu completările ulterioare;
- Asigură copiilor protecție și asistență, în cunoașterea și exercitarea drepturilor lor, conform legislației în vigoare;
- Sesizează conducerea/echipa pluridisciplinară din cadrul complexului despre orice tentativă sau situație de abuz, neglijare sau exploatare a copilului;
- Întocmește rapoarte de activitate sau rapoarte cu privire la diferite situații, ori de câte ori este nevoie, solicitate de șeful centrului;
- Pregătește hrana copiilor/ tinerilor, în funcție de meniul stabilit, și păstrează probe alimentare;
- Respectă prevederile Sistemului de Management implementat conform reglementărilor în vigoare SR EN ISO 9001:2015;
- Se asigură că cerințele beneficiarului sunt determinate și satisfăcute în scopul creșterii satisfacției acestuia;
- Comunică RMC-ului orice oportunitate de îmbunătățire a proceselor sau orice risc identificat;
- Comunică superiorilor ierarhici orice neconformitate identificată;
- Prelucrează datele cu caracter personal în conformitate cu și în limitele de autorizare stabilite prin procedurile interne;
- Prelucrează datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date;
- Păstrează confidențialitatea asupra datelor personale pe care le prelucrează;

- prelucrează datele cu caracter personal numai pentru aducerea la îndeplinire a atribuțiilor de serviciu;
- Respectă măsurile tehnice și organizatorice stabilite pentru păstrarea datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat;
- Aduce la cunoștința șefului ierarhic, în cel mai scurt timp posibil, orice situație de acces neautorizat la datele personale pe care le prelucrează.
- Efectuează alte activități solicitate de șeful ierarhic, specifice postului, în limitele legii;
- Respectă angajamentul anticorupție, conform sistemului de management anti-mită - SR ISO 37001/2017
- Transmite responsabilului pentru supravegherea activităților de conformare, formare și evaluare a riscurilor referitoare la posibilitatea luării și dării de mită, orice neconformitate în legătură cu nerespectarea cerințelor sistemului de management anti-mită;
- Răspunde pentru toate activitățile desfășurate conform fișei de post.

Asistentul social:

- Întocmește anchete sociale, după caz, pentru clarificarea situației familiale a copiilor, efectuând vizite la domiciliul reprezentanților copilului, în timp util;
- Completează dosarele copiilor și obține actele necesare clarificării situației juridice a acestora;
- Completează dosarele copiilor și efectuează demersuri în vederea obținerii certificatelor de încadrare într-o categorie de persoane cu handicap/expertiză și orientare școlară/profesională;
- Participă la reevaluarea fiecărui caz ori de câte ori intervine o modificare în situația copilului și, dacă este necesar, va prezenta cazul în fața Comisiei pentru Protecția Copilului;
- Colaborează împreună cu echipa pluridisciplinară privind implementarea și desfășurarea proiectelor ce privesc sprijinirea copiilor din cadrul complexului;
- Păstrează permanent contactul cu părinții copiilor instituționalizați în cadrul complexului sau cu reprezentanții legali ai acestora, prin vizite la domiciliu;
- Informează, îndrumă și consiliază familia copilului cu privire la îmbunătățirea situației sociale;
- Informează copilul în legătură cu orice schimbare survenită cu privire la situația sa familială;
- Colaborează cu ceilalți specialiști ai echipei pluridisciplinare, urmărind interesul superior al copilului;
- Sesizează cazurile de abuz semnalate de către persoanele implicate în supravegherea copiilor, șefului ierarhic;
- Participă la întruniri periodice pentru schimburi de experiență cu asistenții sociali din cadrul D.G.A.S.P.C. Sector 6;
- Participă la întruniri periodice cu părinții copiilor din cadrul complexului;
- Contribuie la întocmirea programelor de vizite în și în afara apartamentelor sociale de tip familial, a membrilor familiei și altor persoane importante pentru copilul instituționalizat;
- Menține legătura permanentă cu managerul de caz, privind realizarea obiectivelor Programului de Intervenție Personalizată, a Programului de Intervenție Specifică, cât și a Deprinderilor de Viață Independentă, conform Standardelor Minime Obligatorii;
- Stabilește împreună cu echipa multidisciplinară învoirea copiilor instituționalizați, în conformitate cu normele interne de funcționare, după care aduce la cunoștința educatorilor responsabili și informează șeful de complex;
- Asigură, alături de tot personalul din complex, realizarea măsurilor privind siguranța și securitatea copiilor;
- Abordează relațiile cu copiii instituționalizați în mod nediscriminator, fără antipatii sau favoritisme, respectând în totalitate standardele și prevederile legii;
- La cererea șefului ierarhic va participa în cadrul echipei pluridisciplinare, în scopul analizării și rezolvării unor cazuri punctuale ivite în complex;

- Participă la întâlniri periodice organizate de șeful ierarhic;
- Întocmește rapoarte cu privire la activitatea desfășurată sau pentru diferite situații, ori de câte ori este necesar;
 - Colectează, analizează, selectează riscurile cuprinse în formularele Alertă de risc;
 - Elaborează formularul Notă de informare pe care îl transmite Conducătorului structurii organizatorice și angajaților nominalizați de către acesta să participe la întâlniri;
 - Organizează întâlniri pentru discutarea informațiilor cuprinse în formularul Notă de informare (informează participanții, distribuie documentația, asigură logistica);
 - Redactează formularul Proces Verbal la încheierea întâlnirii;
 - Completează, actualizează și listează formularul Registrul riscurilor;
 - Inițiază procesul de revizuire a riscurilor la nivelul serviciului și redactează cel puțin o dată pe an formularul Raport privind managementul riscurilor și se preocupă de primirea autorizațiilor pe document;
 - Transmite, cu aprobarea șefului de serviciu, orice document sau situație solicitată, la termenele stabilite, către organismele solicitante;
 - Respectă prevederile Sistemului de Management implementat conform reglementărilor în vigoare-SR EN ISO 9001:2015;
 - Respectă angajamentul anticorupție, conform sistemului de management anti-mită - SR ISO 37001/2017;
 - Transmite responsabilului pentru supravegherea activităților de conformare, formare și evaluare a riscurilor referitoare la posibilitatea luării și dării de mită, orice neconformitate în legătură cu nerespectarea cerințelor sistemului de management anti-mită;
 - Arhivează toate formularele redactate și aprobate, precum și întreaga documentație aferentă;
 - Prelucrează datele cu caracter personal în conformitate cu și în limitele de autorizare stabilite prin procedurile interne;
 - Prelucrează datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date;
 - Păstrează confidențialitatea asupra datelor personale pe care le prelucrează;
 - Prelucrează datele cu caracter personal numai pentru aducerea la îndeplinire a atribuțiilor de serviciu;
 - Respectă măsurile tehnice și organizatorice stabilite pentru păstrarea datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat;
 - Aduce la cunoștința șefului ierarhic, în cel mai scurt timp posibil, orice situație de acces neautorizat la datele personale pe care le prelucrează.
 - Răspunde pentru orice activități desfășurate conform fișei de post;

Psihologul:

- Realizează examinarea psihologică a copiilor pentru întocmirea profilului psihologic individual, cuprins în rapoartele de evaluare psihologică periodice;
- Întocmește documente pentru fiecare copil/tânăr din cadrul complexului, care să cuprindă toate observațiile făcute;
- Consiliază copiii care manifestă tulburări afective, de comportament, de adaptare și integrare socială, precum și pe cei care fac parte din familii cu probleme deosebite;
- Consiliază copiii și familiile acestora în vederea rezolvării diferitelor conflicte și probleme intrafamiliale, precum și a îmbunătățirii relațiilor familiale;

- Încurajează părinții copiilor să apeleze la asistență profesională specializată, în cazul existenței unor boli psihice și îi consiliază pe aceștia, în vederea atenuării traumelor produse de deficiențele copiilor;
- Desfășoară activități de psihoterapie, în funcție de tipul deficienței: stimulare cognitivă, comportamentală, terapie suportivă, în limita competenței;
- Raportează autorităților competente orice informație cu privire la neglijarea sau abuzul fizic, psihic sau de natură sexuală, și oferă totodată consiliere copiilor în cauză, cât și părinților acestora;
- Participă la realizarea programului special de acomodare a copiilor, după admiterea acestora în cadrul complexului;
- Participă, în cadrul echipei pluridisciplinare la reevaluarea copilului/tânărului instituționalizat cu ocazia ieșirii acestuia din cadrul complexului;
- Elaborează programul de intervenție specializată, evaluarea copiilor și a obiectivelor stabilite;
- Participă la dezvoltarea intelectuală, afectivă și relațională a copiilor din cadrul apartamentului social de tip familial;
- Sprijină, după caz, personalul instructiv-educativ în conceperea Programelor de Intervenție Specializate;
- Însușește copiii la școală, la medic sau în oricare altă locație, externă apartamentului social, în limita competențelor sale;
- Asigură comunicarea între copii și statornicirea unor relații interpersonale normale;
- Observă starea psiho-fizică a copiilor și aduce la cunoștință șefului complexului orice modificare intervenită;
- Observă comportamentul copiilor în cadrul activităților de învățare și joc;
- Participă la însușirea de către copiii instituționalizați, a deprinderilor de viață independentă;
- Psihologul va aborda relațiile cu copiii într-un mod nediscriminator, fără antipatii sau favoritism, folosind un limbaj și formule de adresabilitate adecvate, respectând în totalitate standardele și prevederile Legii 272/2004, referitoare la comportamentul personalului față de copiii instituționalizați;
- Asigură copiilor protecție și asistență, în cunoașterea și exercitarea drepturilor lor, conform legislației în vigoare;
- Sesizează conducerea/echipa pluridisciplinară din cadrul complexului despre orice tentativă sau situație de abuz, neglijare sau exploatare a copilului;
- Participă la activități de perfecționare și se informează continuu în domeniul său de activitate;
- Are obligația de a păstra confidențialitatea asupra informațiilor legate de activitatea desfășurată;
- Respectă prevederile Sistemului de Management implementat conform reglementărilor în vigoare-SR EN ISO 9001:2015;
- Respectă angajamentul anticorupție, conform sistemului de management anti-mită - SR ISO 37001/2017;
- Transmite responsabilului pentru supravegherea activităților de conformare, formare și evaluare a riscurilor referitoare la posibilitatea luării și dării de mită, orice neconformitate în legătură cu nerespectarea cerințelor sistemului de management anti-mită;
- Se asigură că cerințele beneficiarului sunt determinate și satisfăcute în scopul creșterii satisfacției acestuia;
- Comunică RMC-ului orice oportunitate de îmbunătățire a proceselor sau orice risc identificat;
- Comunică superiorilor ierarhici orice neconformitate identificată;
- Prelucreză datele cu caracter personal în conformitate cu și în limitele de autorizare stabilite prin procedurile interne;

- Prelucreează datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date;
- Păstrează confidențialitatea asupra datelor personale pe care le prelucreează;
- Prelucreează datele cu caracter personal numai pentru aducerea la îndeplinire a atribuțiilor de serviciu;
- Respectă măsurile tehnice și organizatorice stabilite pentru păstrarea datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat;
- Aduce la cunoștința șefului ierarhic, în cel mai scurt timp posibil, orice situație de acces neautorizat la datele personale pe care le prelucreează.
- Efectuează alte activități solicitate de șeful ierarhic, specifice postului, în limitele legii;
- Răspunde pentru toate activitățile desfășurate conform fișei de post.

ART. 11. Finanțarea centrului

(1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, centrul are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

(2) Finanțarea cheltuielilor se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:

- a) bugetul local al sectorului 6, municipiul București;
- b) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
- c) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

La prezentul Regulament de organizare și funcționare se atașează, conform Ordinului Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 25/2019, următoarele anexe, care fac parte integrantă din prezentul regulament:

- Procedura de admitere, Anexa nr. 1;
- Procedura de încetare a serviciilor, Anexa nr. 2;
- Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz, neglijare, exploatare sau orice altă formă de violență, Anexa nr. 3;
- Procedura privind controlul comportamentului beneficiarilor, Anexa nr. 4;

Procedura de admitere în cadrul serviciului social cu cazare:
“Apartament Social de Tip Familial 5 Stavrinos”

Documentul în baza căruia este admis copilul poate fi:

- Dispoziția directorului general al DGASPC Sector 6 privind instituirea plasamentului în regim de urgență/Hotărârea Comisiei pentru Protecția Copilului privind instituirea plasamentului/Sentință Civilă privind instituirea plasamentului/ Ordonanță Președințială emisă de către Instanța de Judecată privind instituirea plasamentului în regim de urgență.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în Complexul de Servicii- Apartamente Sociale de Tip Familial sunt:

- copiii separați, temporar sau definitiv de părinții lor, ca urmare a stabilirii, în condițiile legii, a măsurii de protecție;
- copiii pentru care a fost dispus, în condițiile legii, plasamentul în regim de urgență;
- tinerii, care au împlinit vârsta de 18 ani și care beneficiază, în condițiile legii, de protecție specială
- copiii neînsoțiți de către părinți sau alt reprezentant legal care solicită o formă de protecție în condițiile reglementărilor legale privind statutul și regimul refugiaților
- părintele/ reprezentantul legal, beneficiar indirect, în vederea includerii acestuia într-un program de restabilire a legăturilor cu copilul/ tânărul.

La admiterea în program se are în vedere următoarele aspecte:

- menținerea fraților împreună;
- plasarea copilului în locație în funcție de sex
- plasarea copilului în locație în funcție de proximitatea școlii, compatibilități de natură psiho-socială, temperament sau vârstă comparativ cu ceilalți copii din casă
- numărul copiilor din apartamente

Etapele procesului de admitere:

Solicitarea

- în urma primirii solicitării, șeful de complex va oferi un răspuns solicitantului cu privire la acceptarea sau respingerea accesului copilului în program, în funcție de locurile disponibile și de încadrarea acestuia în grupul țintă.

Evaluarea inițială

- Dacă răspunsul este afirmativ, psihologul și asistentul social din cadrul apartamentelor de tip familial vor face o primă evaluare a copilului, prin discuții cu acesta, cu membri ai familiei, cu managerul de caz, și prin consultarea dosarului întocmit de către serviciul care solicită.
- În urma evaluării, echipa se va pronunța cu privire la admiterea în program sau respingerea/ propunerea reorientării acestuia către alt departament, dacă există indicii că pentru copilul respectiv serviciile apartamentului nu îi pot satisface nevoile, existând riscul unei regresii.

Plasarea copilului

- În situația în care se ia decizia intrării în programul nostru, inițial copilul va intra în program pentru o perioadă de acomodare de 14 zile, în vederea potrivirii copilului în cadrul apartamentului social.
- Copilul trebuie să aibă efectuat un set de analize care să identifice eventualele boli ce pot fi transmise pentru a nu pune în pericol siguranța celorlalți copii. Dacă situația o impune, copilul poate fi primit în regim de urgență, dar analizele trebuie demarate cât se poate de repede.

- educatorul de serviciu va fi informat cu privire la noul beneficiar; oferirea de date importante despre situație, familie, restricții, etc.
- Începerea programului de acomodare pentru copil:
 - Copilului, precum și familiei acestuia sau reprezentantului legal, li se explică foarte clar, pe înțelesul lor, care este specificul complexului, ce așteaptă personalul de la ei, care sunt facilitățile etc;
 - Copilul va fi prezentat celorlalți copii, i se va prezenta apartamentul, locul unde va dormi și unde poate să-și păstreze obiectele personale, fiind îndrumat, ajutat să înțeleagă, să accepte și să respecte noul mediu și persoanele din jur și cum să relaționeze cu acestea;
 - Copilului i se va permite să aibă cu el obiecte personale, jucării preferate și va fi sprijinit îndeaproape de personal în procesul de acomodare.
 - Copilul va fi încurajat să-și exprime opiniile în legătură cu sentimentele posibile de anxietate pe care le încearcă fiind departe de familie sau mediul în care a trăit;
 - Personalul va urmări cunoașterea copilului, favorizând integrarea lui în grupă, dar și în comunitate (grădiniță/școală, vecinătate etc.);
 - Ritmul activităților cu copilul este adaptat particularităților acestuia. Mai mult decât în alte perioade, copilul trebuie să beneficieze de sprijin emoțional și, după caz, de consiliere.
 - Un rol important în acomodarea noului-venit îl au ceilalți copii rezidenți. Din acest motiv, copiii din apartament vor fi informați din timp și pregătiți să primească un nou coleg/ o nouă colegă.

Evaluarea detaliată

- Echipa multidisciplinară, după perioada de adaptare, odată depuse documentele pentru schimbarea măsurii de protecție, va începe evaluarea detaliată a copilului pentru a stabili, pe fiecare departament, nevoile acestuia. Aceasta se va face anual, sau ori de câte ori va fi nevoie.
 - *Asistentul social* întocmește *Fișa de evaluare socială* pe baza informațiilor deținute cu privire la situația socio-medicală a copilului;
 - *Psihologul* va evalua copilul pentru identificarea disfuncționalităților de natură emoțională sau psihică și va întocmi *Fișa psihologică*.
 - *Educatorul* va evalua copilul pentru identificarea nevoilor de educație și va întocmi *Fișa de evaluare a nivelului de dezvoltare socio-educățională*;
- Contractul de servicii
- Managerul de caz va întocmi un contract de servicii cu tânărul, dacă a împlinit vârsta de 18 ani, sau cu reprezentantul legal al copilului, dacă acesta este minor.

Programul de Intervenție Specializată

- Toți specialiștii vor întocmi, în baza evaluării detaliate, programele de intervenție specializată (PIS) pentru copii, fiecare în domeniul său de competență, astfel:
- *Asistentul social* – Planul individualizat de integrare/ reintegrare socială.
- *Psihologul* – Programul de intervenție psihologică
- *Educatorul* – Programul de activități școlare și extrașcolare; Programul de socializare și recreere; Programul pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă.
- *Medicul* – Plan de intervenție pentru sănătate

Reevaluarea

- Toți specialiștii vor întocmi:
- **Semestrial**, sau de câte ori este nevoie, **evaluarea beneficiarilor**,
- **Lunar**, raportul **de implementare a programelor** stabilite.

ANEXA NR. 2
la Regulamentul de Organizare și Funcționare

Procedura de încetare a serviciilor în cadrul serviciului social cu cazare:
“Apartament Social de Tip Familial 5 Stavrinis”

Documentul în baza căruia serviciile pot înceta pentru un copil/tânăr:

- Sentință Civilă sau Hotărâre a CPC privind reintegrarea copilului/Hotărâre a CPC privind încetarea de drept a plasamentului sau încetarea la cerere a plasamentului/ Sentință Civilă sau Hotărâre CPC privind transferul într-o altă locație
- Complexul de apartamente sociale asigură pregătirea corespunzătoare a ieșirii copilului/tânărului din serviciu, prin dezvoltarea deprinderilor de viață independentă și a altor condiții necesare pentru reintegrarea sau integrarea familială și/sau socio-profesională.
- PIP poate avea drept finalitate, după caz:
 - integrarea/ reintegrarea în familie; integrarea socio-profesională a tinerilor; adopția.
- Beneficiarii, în funcție de vârstă și gradul de maturitate, sunt informați și consiliați cu privire la condițiile de încetare a îngrijirii în centrul rezidențial. Acestea pot fi reintegrarea sau integrarea în familie sau rude, instituirea tutelei, preluarea de către un asistent maternal profesionist, plasamentul familial, adopție, transfer în altă unitate socială, sau la solicitarea tânărului care a împlinit vârsta de 18 ani.
- Tânărul trebuie să fie informat și consiliat cu privire la importanța contractului de muncă, despre consecințele negative ale lipsei unui contract de muncă atunci când prestează o activitate, despre drepturile și obligațiile generale ale angajaților.
- Dacă doresc, copiii care părăsesc complexul pot menține în continuare legătura cu copiii și personalul.
- În situația în care se încearcă/ dorește reintegrarea în familie, copilul/ tânărul este consiliat, încurajat și susținut în acest demers de către toți specialiștii.
- În funcție de situație, se încurajează copilul/ tânărul pentru a merge, în vederea reintegrării, pentru o perioadă de probă, cu posibilitatea reîntoarcerii la apartament. Această procedură va intra în categoria învoirilor pe timp de noapte și va fi stabilită în acord cu copilul, familia acestuia și membri ai echipei multidisciplinare.
- Copiii care beneficiază de măsură de protecție la apartamentele de tip familial, dar se află în învoire pentru potrivire în familie sau în altă instituție își vor păstra drepturile cu privire la banii de nevoi personale, îmbrăcăminte, încălțăminte, rechizite, produse de igienă personală și sprijin medical.
- Niciun copil/ tânăr nu va părăsi complexul de servicii-apartamente de tip familial, cu revocarea măsurii de protecție, decât dacă există o alternativă care să-i satisfacă nevoile de bază, respectând legislația în vigoare. Excepție fac tinerii peste 18 ani care nu solicită/ nu doresc menținerea măsurii de protecție.
- De asemenea, trebuie ca beneficiarii să dispună de îmbrăcăminte și încălțăminte necesară, obiectele și documentele personale, resurse financiare și hrană pentru deplasare, transport și însoțitor când este cazul.
- După încetarea măsurii de protecție specială, asistentul social va întocmi un referat pentru eliberarea indemnizației speciale pentru persoanele care părăsesc sistemul de protecție, urmând ca tânărul să fie contactat pentru a intra în posesia sumei respective de bani.

- În cazul copilului reintegrat în familie, asistentul social/ managerul de caz va monitoriza, pe o perioadă de minim 6 luni, evoluția dezvoltării copilului, precum și modul în care părinții își exercită drepturile și își îndeplinesc obligațiile față de copil.
- De asemenea, tânărul peste 18 ani, pentru care încetează serviciile în cadrul centrului rezidențial, va fi monitorizat pe o perioadă de minim 6 luni, doar în situația în care acesta își dă consimțământul în acest sens.
- informațiile referitoare la condițiile în care s-a efectuat încetarea serviciilor se vor înregistra în registrul de evidență privind încetarea serviciilor.

Procedura privind prevenirea, identificarea, semnalarea și soluționarea suspiciunilor sau cazurilor de abuz, neglijare, exploatare sau orice altă formă de violență asupra copiilor în cadrul serviciului social cu cazare: “Apartament Social de Tip Familial 5 Stavrinis”

Complexul de Servicii - Apartamente Sociale de Tip Familial promovează măsuri de protejare a copiilor împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman și degradant și susține dreptul de a avea oportunități ce promovează dezvoltarea lor sănătoasă, îngrijirea lor permanentă și consistentă, dreptul de a participa la luarea deciziilor care îi privesc.

Abuzul este definit în Legea nr. 272/2004, cu modificările ulterioare [art. 89 alin. (1)] și poate îmbrăca diferite forme, fiind clasificat ca abuz fizic, emoțional, psihologic, sexual și economic.

Din punct de vedere criminologic, abuzul împotriva copilului este comis cu intenție, directă sau indirectă.

a) Abuzul fizic constă în vătămarea corporală a copilului în cadrul interacțiunii, singulară sau repetată, cu o persoană aflată în poziție de răspundere, putere ori în relație de încredere cu acesta, fiind un rezultat al unor acte intenționate care produc suferință copilului în prezent sau în viitor.

b) Abuzul emoțional constă în expunerea repetată a copilului la situații al căror impact emoțional depășește capacitatea sa de integrare psihologică. Abuzul emoțional vine din partea unui adult care se află în relație de încredere, răspundere sau putere cu copilul. În mod concret, aceste acte pot fi umiliri verbale și nonverbale, intimidări, amenințări, terorizări, restrângeri ale libertății de acțiune, denigrări, acuzații nedrepte, discriminări, ridiculizări și alte atitudini ostile sau de respingere față de copil. Dacă abuzul emoțional este repetitiv și susținut, duce la afectarea diverselor paliere ale psihicului copilului (de exemplu, structura de personalitate, afectele, cognițiile, adaptarea, percepția), devenind abuz psihologic, care are consecințe mai grave decât abuzul emoțional și pe termen lung asupra dezvoltării copilului. Copilul care este martor al violenței în familie suferă indirect un abuz emoțional și/sau psihologic.

c) Abuzul sexual reprezintă implicarea unui copil sau a unui adolescent minor dependent și imatur din punctul de vedere al dezvoltării psihosexuale în activități sexuale pe care nu este în măsură să le înțeleagă, care sunt nepotrivite pentru vârsta sa ori pentru dezvoltarea sa psihosexuală, activități sexuale pe care le suportă fiind constrâns prin violență sau seducție ori care transgresează tabuurile sociale legate de rolurile familiale; aceste activități includ, de regulă, contact fizic, cu sau fără penetrare sexuală.

În această categorie pot intra:

1. molestarea sexuală, expunerea copilului la injurii sau limbaj cu conotație sexuală, precum și atingerea copilului în zonele erogene cu mâna sau prin sărut, indiferent de vârsta copilului;
2. situațiile care duc la satisfacerea nevoilor sexuale ale unui adult sau ale unui alt copil care se află într-o poziție de responsabilitate, putere ori în relație de încredere cu copilul victimă;
3. atragerea sau obligarea copilului la acțiuni obscene;
4. expunerea copilului la materiale obscene sau furnizarea de astfel de materiale acestuia etc.;
5. căsătoria timpurie sau logodna copiilor care implică relații sexuale (mai ales în comunitățile de romi);
6. mutilarea genitală;
7. hărțuirea sexuală, definită pentru locul de muncă, pentru copiii care lucrează în sistemul formal aflat fie sub incidența Legii nr. 53/2003 - Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare, fie sub incidența Codului civil

Abuzul, neglijarea și exploatarea copilului au o serie de consecințe care se pot observa relativ cu ușurință de către personalul pregătit în acest sens, astfel încât să tragă un semnal de alarmă și să conducă la decizia semnalării unei suspiciuni sau a unei situații concrete de acest fel.

Aceste consecințe sunt cunoscute sub denumirea de **semne și simptome evocatoare de abuz, neglijare și exploatare a copilului**:

- Semne fizice (vânătăi, leziuni, arsuri, hemoragii etc.);
- Semne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală;
- Tulburări de somn (insomnii, somn agitat, vise urâte, coșmaruri etc.);
- Tulburări de alimentație (anorexie, bulimie);
- Ticuri (clipit, rosul unghiilor etc.);
- Persistența unor senzații olfactive sau cutanate obsedante;
- Modificarea rapidă a dispoziției afective;
- Impulsivitate, agresivitate;
- Autostigmatizare, autoculpabilizare;
- Neglijență în îndeplinirea sarcinilor și incapacitate de a respecta un program impus;
- Dificultăți în relaționare și comunicare;
- Scăderea randamentului școlar, absenteism și abandon școlar;
- Comportament sexual inadecvat vârstei etc.

Este strict interzisă agresarea verbală sau fizică a copiilor!

- Orice persoană care descoperă unele dintre simptomele enumerate anterior, care are suspiciunea sau identifică situații de abuz, neglijare și exploatare a copilului, are obligația de a înștiința coordonatorul complexului sau directorul executiv al DPC Sector 6, care va discuta cu membrii echipei multidisciplinare.

1. Primirea și înregistrarea sesizării

Sesizarea/ reclamația va fi făcută de către persoana care deține diferite informații cu privire la fapte sau presupuse fapte de abuz sau rele tratamente aplicate minorilor.

Sesizarea/ reclamația poate fi făcută în scris, prin e-mail, în cutia destinată acestui scop de la nivelul fiecărui apartament, sau, după caz, verbal.

Reclamația verbală va fi consemnată de primitor pe suport de hârtie și va informa șeful centrului.

Sesizarea privind suspiciunea de abuz/abuzul va fi consemnată în "Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, exploatare sau orice altă formă de violență asupra copiilor" și i se va acorda un număr de ordine.

Documentul se va adresa șefului de centru, sau, după caz, directorului executiv al DPC sector 6.

2. Desemnarea persoanei care va efectua cercetarea

Odată ce a luat la cunoștință, șeful de centru asigură informarea situației înregistrate de suspiciune/violență asupra copilului către managerul de caz și solicită convocarea unei ședințe a echipei multidisciplinare, în vederea realizării demersurilor necesare pentru clarificarea situației semnalate.

În cadrul întâlnirii de caz, în funcție de natura și consistența informațiilor existente pentru analizarea situației, managerul de caz (împreună cu șeful și membrii echipei, stabilesc cu privire la oportunitatea solicitării de implicare a unuia sau, după caz, mai multor responsabili de intervenție din cadrul Serviciului Asistență în Situații de Abuz, Neglijare, Trafic și Exploatare a Copilului (SASANTEC), în vederea realizării verificărilor și evaluărilor necesare pentru confirmarea/infirmarea suspiciunii sau situației de violență semnalate.

Cercetarea pentru stabilirea veridicității celor sugerate poate fi făcută de persoana din cadrul SASANTEC, șeful centrului, un împuternicit de-al acestuia sau orice altă persoană pe care o stabilește directorul executiv.

În situația în care reclamația îl vizează pe șeful serviciului rezidențial, sesizarea va trebui depusă la secretariatul directorului executiv, șeful superior al acestuia, care, de asemenea, va dispune cercetarea.

3. Efectuarea cercetării

Persoana desemnată să efectueze cercetarea va audia toate părțile implicate și va face toate demersurile necesare pentru stabilirea adevărului. În acest demers, persoana respectivă va lucra în spiritul onestității și al imparțialității, dovedind din toate demersurile efectuate interes pentru adevăr.

Este exclus ca persoana care a fost reclamată să se implice în rezolvarea cazului!

Echipa va evalua inițial cazul și va decide măsurile ce se impun, în funcție de gravitatea situației, luând în calcul efectele pe care le are abuzul semnalat asupra stării psiho-emoționale și fizice a copilului.

În funcție de situație se vor anunța organele medicale (salvare, medic, internare).

4. Întocmirea raportului asupra celor constatate

În urma cercetărilor se va întocmi un raport care va fi înaintat, spre luare la cunoștință și avizare, șefului ierarhic. El va cuprinde concluziile și recomandările investigatorului. La solicitarea șefului superior, dacă este cazul, se vor efectua cercetări suplimentare pentru clarificarea, în afara oricărei umbre de îndoială, a adevărului.

5. Luarea unei decizii.

Decizia se va lua pe baza rezultatelor din raportul de investigație.

În situația în care se confirmă abuzul, se vor informa și alte autorități abilitate cu privire la situația de abuz semnalată, în vederea soluționării acesteia, în interesul copilului (poliție, etc).

De asemenea, situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului se vor înregistra în *Fișa de semnalare obligatorie a situației de abuz* și în *Registrul de evidență* a acestor cazuri.

- Copiilor victime li se va asigura consiliere psihologică și suport, fie în cadrul centrului, fie, în funcție de situație, accesând servicii de specialitate externe.

De asemenea, se va propune, după caz, servicii de psihoterapie sau recuperare medicală.

- Se vor dispune toate măsurile legale pentru persoanele agresoare precum și consiliere, în funcție de natura agresorului.

6. Comunicarea în scris a deciziei luate persoanei care a inițiat reclamația.

Se va realiza în max 30 zile calendaristice de la înregistrarea reclamației sau, după caz, la finalizarea cercetărilor. Decizia va fi înmănată direct sau va fi trimisă prin poștă/ e-mail, la adresa menționată de către petent.

Sunt excluse orice represalii asupra celor care efectuează sesizările/ reclamațiile. În orice astfel de situație, petenții se pot adresa, în scris sau verbal, superiorului celui care folosește orice formă de intimidare sau “pedeapsă”.

Procedura de față este adusă la cunoștința personalului și a beneficiarilor, încurajându-se sesizarea oricăror forme de abuz, neglijare, exploatare sau tratamente inumane ori degradante față de copii.

Procedura privind controlul comportamentului copiilor în cadrul serviciului social cu cazare: “Apartament Social de Tip Familial 5 Stavrinis”

Personalul va reacționa pozitiv la diversele comportamente ale copiilor și va aplica sancțiuni educative adecvate, constructive în cazul unor comportamente inacceptabile repetate ale acestora. Copiii și tinerii au nevoie de relații bazate pe responsabilități reciproce și nu pe putere.

Copiii și tinerii trebuie să-și dezvolte respectul pentru sine și ceilalți.

Copiii și tinerii trebuie să învețe să-și prețuiască propria proprietate precum și pe cea a altora.

Copiii și tinerii trebuie să învețe modalități noi de management al conflictelor interpersonale, al furiei și agresivității.

Personalul trebuie să-și exprime dezaprobarea față de orice comportament inacceptabil, afirmând clar că acesta reprezintă o piedică în calea realizării unor bune relații, a unui climat de calm și siguranță la care au dreptul toți tinerii din unitate.

Copiii au nevoie de îngrijire și afecțiune dar în același timp de impunerea unor limite clare, tocmai pentru a se putea simți securizați și pentru a-și dezvolta autocontrolul. Întotdeauna trebuie să se țină cont de vârsta copilului și de stadiul sau de dezvoltare.

Câteodată, copiii sau tinerii rezidenți au un comportament inacceptabil. În aceste cazuri, este important ca personalul să fie încrezător în sine și să se simtă sprijinit atunci când abordează un comportament provocator și dificil. Personalul poate fi pus în situația de a sancționa și de a controla, dar acest lucru trebuie făcut în respectul copilului, respectiv al tânărului, aflat în centrul tuturor activităților de protecție.

Este important ca fiecare membru al echipei să fie convins de următorul principiu: **de neacceptat este comportamentul, și nu copilul.**

Orice sancțiune se aplică constructiv și consecvent, în sensul formării unei conduite corespunzătoare. Nu este permisă utilizarea sancțiunilor în mod excesiv.

Dat fiind rolul educativ al pedepselor de a regla probleme care deseori necesită individualizare este esențial totuși ca toți copiii/tinerii, precum și personalul centrului să știe ca problemele de acest gen sunt rezolvate în mod adecvat și nu sunt lăsate pur și simplu la discreția fiecăruia.

Sancțiunile apar în orice grup, inclusiv în familie. În cadrul serviciilor rezidențiale, sancțiunile trebuie să fie măsurate și adecvate. Ele nu trebuie utilizate formal, ci aplicarea lor trebuie să fie bine cântărită, monitorizată și evaluată.

Personalul poate utiliza măsuri restrictive numai ca ultimă soluție de prevenire sau stopare a vătămării copilului, a altor persoane ori a unor distrugerii importante de bunuri materiale. Măsurile nu se aplică punitiv, ci doar pentru oprirea comportamentelor deviate.

Exemple de Sancțiuni și controale permise:

- a) Restricționarea sau anularea avantajelor (învoiri, activități de petrecere a timpului liber, vizionarea programelor TV);
- b) Impunerea de teme suplimentare, proiectate în modul cel mai pozitiv și productiv posibil. Acestea trebuie să fie adecvate vârstei și să nu depășească niciodată capacitățile tinerilor/ copiilor;
- c) Separarea de grup într-o încăpă, ca modalitate de recăpătare a auto-controlului. Ușa încăperii nu trebuie niciodată închisă, personalul trebuind să monitorizeze sau să însoțească tânărul sau copilul pe durata oricărei separări;

Sancțiuni și controale nepermise:

- a) pedeapsa corporală;
- b) deprivarea de hrană, apă sau somn;
- c) penalitățile financiare;

- d) orice examinare intimă a copilului dacă nu are o rațiune medicală și nu e efectuată de personal medico-sanitar;
 - e) confiscarea echipamentelor copilului;
 - f) privarea de medicație sau tratament medical;
 - g) pedepsirea unui grup de copii pentru comportamentul unui copil din grup;
 - h) implicarea unui copil în pedepsirea altui copil;
 - i) orice restricționare a contactului cu familia dacă nu există o hotărâre în acest sens, conform legii.
- Comportamente care necesită intervenție specială din partea echipei multidisciplinare și limitele de intervenție.

Tipuri de comportamente vizate:

1. Exploziile de mânie
2. Problemele de somn
3. Probleme de alimentație
4. Tulburările emoționale (Tulburările anxioase, Tulburările fobice, Tulburările de somatizare, Tulburările obsesiv – compulsive, Tulburările depressive)
5. Refuzul școlar
6. Tulburările de conduită și manifestările de comportament de tip opozant
7. Tulburarea de atenție și hiperactivitate (ADHD)

În toate situațiile generate de comportamentele descrise mai sus specialiștii echipei multidisciplinare vor acționa astfel încât să prevină orice pericol la care copiii se pot expune pe ei înșiși sau pe cei din jur.

Se va acționa preventiv prin evaluarea acurată a copiilor atât la intrarea în sistem cât și periodic.

Copiii vor fi supravegheați și se va ține legătura cu factorii implicați în creșterea și educarea lor (familie, rude, prieteni, școală).

Relațiile personalului cu copii vor fi bazate întotdeauna pe respect, înțelegere și sprijin reciproc în conformitate cu regulile de conduită morală, socială și profesională.

Metodele de lucru cu copiii vor viza utilizarea tehnicilor pozitive de modificare a comportamentului iar copiii și familia vor fi parte activă în utilizarea acestor tehnici.

Activitățile la care copiii vor participa vor fi cât mai variate și mai atractive, lăsându-se acestora posibilitatea să aleagă.

Periodic vor fi organizate ședințe cu specialiștii centrului și întâlniri de lucru ale echipei în care va fi abordat multidimensional fiecare caz în parte.

Pentru orice eveniment deosebit petrecut în apartament specialiștii vor întocmi un raport care va fi înaintat coordonatorului centrului.

Toate semnele de îngrijorare vor fi tratate ca urgente în lucrul cu cazurile și se va proceda la implicarea specialiștilor. Situațiile în care limitele de competență ale specialiștilor din centru vor fi depășite vor determina referirea cazului către alte servicii și monitorizarea evoluției acestuia.

- Dacă un copil acționează astfel încât își poate provoca răni grave lui însuși sau altor persoane, va fi imobilizat cu grijă, încercându-se calmarea lui. Dacă aceasta nu poate fi obținută, copiii vor fi ținuți în stare de imobilizare până la intervenția altor persoane de referință și, eventual, a Salvării. Imobilizarea va fi înregistrată într-o fișă specială (Fișă specială de evidență a comportamentelor deviante) atașată la PIS pentru sănătate, iar copilul va fi consultat de un medic. De asemenea, șeful centrului va fi informat de îndată cu privire la măsurile restrictive aplicate.

- În situația în care copilul/ tânărul se închide în cameră/ baie/ bucătărie și nu permite accesul educatorului, și există suspiciunea că acesta ar comite gesturi de autoagresivitate, educatorul va forța intrarea pentru a-l imobiliza pe acesta. În situația în care nu reușește se apelează la o altă persoană și/ sau la organele de poliție, salvare.

Atunci când copiii vor provoca răni grave altor persoane sau vor comite acte care cad sub incidența legii vor fi sesizate organele de poliție și șeful de complex.

- În situațiile de criză, stări depresive sau sub influența substanțelor psihoactive copiii/ tinerii nu vor fi lăsați să părăsească apartamentul.

- În situația în care tânărul devine violent cu personalul pentru a fi lăsat să părăsească apartamentul, fără acceptul adultului, se va evalua situația și, în funcție de context, nivelul de agresivitate și starea beneficiarului, educatorul poate lua decizia de a-l lăsa să părăsească apartamentul, indiferent de oră, pentru a nu-și pune în pericol integritatea sa fizică. În această situație se va anunța șeful de complex, se va întocmi un raport de situație și, ulterior, va fi anunțat managerul de caz.
- În toate situațiile în care copilul/ tânărul este/ pare afectat de evenimente petrecute în viața sa sau ca urmare a unei nemulțumiri în legătură cu decizia educatorului, acesta din urmă are obligația să-l supravegheze pe copil, dacă se află în locuință, fie direct, fie indirect, pentru a se asigura că nu va comite gesturi antisociale sau de autoagresivitate.
- De asemenea, în toate situațiile comportamentale deviante, după ce copilul s-a liniștit, se va iniția o discuție cu acesta pentru analiza situației, ulterior stabilindu-se, dacă este cazul, un program de intervenție specific.