

Ordin nr. 289/2006
din 06/07/2006

[Tematici](#)

pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii și a ghidului metodologic de implementare a acestor standarde

Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 664 din 02/08/2006

Actul a intrat în vigoare la data de 02 august 2006

În temeiul prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului [nr. 12/2001](#) privind înființarea Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului, aprobată și modificată prin Legea [nr. 252/2001](#), cu modificările ulterioare, și ale art. 5 alin. (5) din Hotărârea Guvernului [nr. 1.432/2004](#) privind atribuțiile, organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului, cu modificările ulterioare,

secretarul de stat al Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului emite prezentul ordin.

Art. 1. - Se aprobă Standardele minime obligatorii privind centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii, precum și ghidul metodologic de implementare a acestor standarde, prevăzute în anexele nr. 1 și 2*), care fac parte integrantă din prezentul ordin.

*) Anexele nr. 1 și 2 sunt reproduse în facsimil.

Art. 2. - La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul secretarului de stat al Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție

Secretarul de stat al Autorității Naționale pentru
Protecția Drepturilor Copilului,
Bogdan Adrian Panait

București, 6 iulie 2006.
Nr. 289.

ANEXA Nr. 1

**STANDARDE MINIME OBLIGATORII PRIVIND
CENTRUL DE CONSILIERE ȘI SPRIJIN
PENTRU PĂRINȚI ȘI COPII**

Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii, denumit în continuare CCS, este un serviciu de zi care sprijină și asistă părinții/potențialii părinți pentru a face față

| 1.1. CCS dezvolta un set de proceduri pentru identificarea
situatiilor de risc de separare a |
| copilului de familia sa.
|
+-----+
-----+
| 1.2. Profesionistii CCS realizeaza o retea comunitara de semnalare si
sprijin a |
| potentialilor clienti.
|
+-----+
-----+
| 1.3. CCS realizeaza si distribuie materiale promotionale si de
informare (pentru familii, |
| profesionisti si alti membrii ai comunitatii) in ceea ce
priveste misiunea, serviciile |
| oferite si modalitatile de acces la acestea.
|
+-----+
-----+
| 1.4. CCS se asigura ca toate materialele promotionale si informatiile
puse la dispozitia |
| comunitatii respecta dreptul clientilor la imagine si
confidentialitate. |
+-----+
-----+
| 1.5. CCS isi reevalueaza materialele promotionale si de informare cel
putin o data pe an si |
| le actualizeaza atunci cand este necesar.
|
+-----+
-----+
| 1.6. CCS realizeaza, cel putin o data pe an, o campanie de prevenire
a separarii copilului |
| de familia sa si/sau de informare si sensibilizare privind
problematika copilului si |
| familiei in ansamblu.
|
+-----+
-----+
| 1.7. CCS face publica informatia relevanta referitoare la
activitatile sale cel putin o data |
| pe an.
|
+-----+
-----+
| 1.8. CCS realizeaza anual o analiza a nevoilor familiilor din cadrul
comunitatii si |
| utilizeaza in activitatea sa informatiile si concluziile
obtinute. |
+-----+
-----+
| 1.9. CCS incurajeaza implicarea voluntarilor pentru activitatile de
informare si comunicare |
| cu comunitatea si coordoneaza activitatile acestora.
|

```

+-----+
+-----+
|1.10. CCS stabileste relatii formalizate de colaborare in retea cu
serviciile si programele |
|      comunitare, regionale si nationale de asistenta si protectie a
copilului si familiei. |
+-----+
+-----+
|1.11. CCS realizeaza anual, cel putin 3 actiuni de sensibilizare si
informare a      |
|      profesionistilor din retea avand ca obiectiv prevenirea
situatiilor de separare a      |
|      copilului de familia sa.
|
+-----+
+-----+

```

Indicatori pentru Standardul 1

(D1 .1. Existența procedurilor de identificare a situațiilor de risc de separare a copilului de familia sa.

(D1 .2.1. Instituțiile și persoanele resursă componente ale rețelei comunitare.

(D1 .2.2. Număr total de semnalări din partea rețelei/an.

(D1 .2.3. Baza de date cu beneficiarii.

(D1 .2.4. Număr de acorduri/convenții de colaborare încheiate având obiective comune/număr de instituții.

(D1 .3.1. Existența materialelor promoționale și de informare (pliante, broșuri, afișe, etc.).

(D1 .3.2. Număr de materiale promoționale și de informare diseminate.

(D1 .3.3. Conținutul materialelor promoționale și de informare este adecvat grupului țintă.

(D1 .3.4. Misiunea CCS este inclusă în materialele informative.

(D1 .4.1. Conținutul materialelor publicate respectă dreptul clienților la imagine și confidențialitate.

(D1 .4.2. Numărul de reclamații/an cu privire la încălcarea confidențialității.

(D1 .5. Număr de revizuri ale materialelor promoționale și de informare/an.

(D1 .6.1. Numărul anual de campanii.

(D1 .6.2. Numărul de solicitări de servicii înregistrate în urma campaniilor.

(D1 .7.1. Numărul de articole publicate anual care conțin date relevante din activitatea CCS.

(D1 .7.2. Raportul anual de activitate al CCS este făcut public.

(D1 .8.1. Raportul de evaluare a nevoilor familiilor în cadrul comunității.

(D1 .8.2. Compatibilitatea planului anual de acțiune cu concluziile raportului de evaluare.

(D1 .9. Număr de voluntari implicați în activitățile de informare și comunicare cu comunitatea/an.

(D1 .10. Număr de acorduri/convenții de colaborare încheiate având obiective comune/număr de instituții.

(D1 .11.1. Număr de acțiuni/an.

- (D)1 .11.2. Număr de participanți din rândul profesioniștilor.
(D)1 .11.3. Lista instituțiilor implicate și a profesiilor.

MANAGEMENTUL DE CAZ

```
+-----+-----+
-----+
|Standardul 2|Evaluarea initiala a clientilor
|
|           |Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii
realizeaza evaluarea  |
|           |initiala a clientilor in maxim 3 zile de la primirea
solicitarilor.      |
+-----+-----+
-----+
|Rezultat    |Clientul devine beneficiarul serviciilor centrului de
consiliere si sprijin  |
|           |pentru parinti si copii sau este orientat in timp util
catre alte institutii. |
+-----+-----+
-----+
|Cerinte pentru implementarea standardului 2
|
+-----+-----+
-----+
|2.1. Preluarea cazurilor de catre CCS se poate face a) prin referire
de catre alte          |
| institutii/servicii/specialisti; b) prin orientare de catre
managerul de caz din cadrul |
| directiei generale de asistenta sociala si protectie a copilului
(DGASPC)/organismului  |
| privat acreditat (OPA)/alte forme independente de exercitare a
profesiei de asistent  |
| social; respectiv prin orientare de catre responsabilul de caz
prevenire de la nivelul |
| serviciului public de asistenta sociala/primaria din comune si c)
prin solicitari        |
| directe din partea potentialilor clienti.
|
+-----+-----+
-----+
|2.2. CCS stabileste criteriile de admitere a clientilor la serviciile
oferite, care sunt parte |
| componenta a metodologiei de organizare si functionare a CCS,
denumita in continuare  |
| MOF; aceste criterii sunt analizate anual si revizuite daca este
cazul.                  |
+-----+-----+
-----+
|2.3. CCS se asigura ca pentru toate cazurile referite sau orientate sa
primeasca informatii  |
| relevante pentru rezolvarea cazurilor respective.
|
+-----+-----+
-----+
```

|2.4. Un membru al echipei CCS efectueaza evaluarea initiala a solicitantului in urma careia |
| se ia decizia inceperii evaluarii detaliate sau inchiderii cazului prin referire catre |
| alte servicii/institutii abilitate. Referirea implica realizarea unui document |
| inregistrat si transmis serviciului/institutiei abilitate, direct sau prin intermediul |
| clientului, iar in unele situatii si prin contactarea telefonica a serviciului/ |
| institutiei respective; informatiile din raportul de evaluare sunt aduse la cunostinta |
| clientului.

-----+
-----+
|2.5. In baza raportului de evaluare initiala, coordonatorul CCS desemneaza pentru fiecare caz|
| in parte un responsabil care coordoneaza evaluarea detaliata.

-----+
-----+
|2.6. Daca in urma evaluarii initiale se constata nevoia altor servicii care nu sunt de |
| competenta CCS, centrul informeaza serviciul public de asistenta sociala din comunitatea|
| din care provine clientul, in vederea intocmirii planului de servicii.

-----+
-----+
Indicatori pentru Standardul 2

- (I)2 .1.1. Număr de cazuri preluate prin referire/lună/an.
- (I)2 .1.2. Număr de cazuri preluate prin orientare/lună/an.
- (I)2 .1.3. Număr de solicitări directe/lună/an.
- (I)2 .2.1. Existența criteriilor de admitere ca parte componentă a MOF.
- (I)2 .2.2. Rapoarte de evaluare a criteriilor/an.
- (I)2 .2.3. Relevanța criteriilor în raport cu misiunea centrului.
- (I)2 .3.1. Număr de solicitări ale centrului pentru obținerea rapoartelor de evaluare deja existente.
- (I)2 .3.2. Număr de rapoarte de evaluare/număr de referiri/orientări.
- (I)2 .4.1. Număr de rapoarte/fișe de evaluare inițială/număr de cazuri.
- (I)2 .4.2. Număr de rapoarte semnate de clienți/număr de clienți.
- (I)2 .4.3. Număr de decizii de începere a evaluării detaliate.
- (I)2 .4.4. Număr de decizii de închidere a cazului prin referire.
- (I)2 .5. Existența unui responsabil care coordonează evaluarea detaliată pentru fiecare client.
- (I)2 .6. Număr de cazuri orientate către serviciul public de asistență socială, care necesită planuri de servicii/an.

-----+
-----+

-----+
|Standardul 3|Planul personalizat de consiliere
|
| |Echipea centrului de consiliere si sprijin pentru parinti
si copii elaboreaza |
| |planul personalizat de consiliere in maxim 5 zile de la
realizarea evaluarii |
| |detaliate.
|
+-----+

-----+
|Rezultat |Fiecare client beneficiaza de o interventie adecvata
nevoilor si optiunilor |
| |sale.
|
+-----+

-----+
|Cerinte pentru implementarea standardului 3
|
+-----+

-----+
|3.1. Pentru elaborarea planului personalizat de consiliere, denumit in
continuare PPC, |
| responsabilul impreuna cu echipa CCS realizeaza evaluarea
detaliata a clientului in |
| maxim 2 saptamani de la luarea deciziei de includere a clientului
in programele CCS. |
+-----+

-----+
|3.2. Responsabilul PPC, impreuna cu specialistii care au contribuit la
evaluarea detaliata, |
| elaboreaza raportul de evaluare detaliata care este avizat de
coordonatorul CCS; |
| continutul raportului este adus la cunostinta clientului.
|
+-----+

-----+
|3.3. In procesul de elaborare, luare a deciziilor si implementare a
PPC responsabilul se |
| asigura de consultarea si implicarea activa a clientului
|
+-----+

-----+
|3.4. Implementarea PPC se realizeaza pe baza unui contract incheiat cu
clientul. |
+-----+

-----+
|3.5. PPC este revizuit periodic, cel putin o data la 3 luni sau atunci
cand obiectivele sale |
| nu mai corespund nevoilor clientului, iar acest lucru este
consemnat in registrul de |
| consiliere si fisa individuala de consiliere
|
+-----+

-----+
|3.6. Responsabilul PPC trimite managerului de caz, respectiv
+-----+

responsabilului de caz |
| prevenire, in mod periodic - cel putin lunar sau de cate ori este
necesar - rapoarte |
| referitoare la atingerea obiectivelor cuprinse in planul
personalizat de consiliere, |
| precum si despre orice modificare survenita in acest plan.
|

+-----+
-----+

|3.7. Managerul de caz, respectiv responsabilul de caz prevenire, la
randul sau, este obligat |
| sa aduca la cunostinta membrilor echipei multidisciplinare din
cadrul CCS orice |
| modificare survenita in situatia clientilor care afecteaza
atingerea obiectivelor |
| cuprinse in PPC.
|

+-----+
-----+

|3.8. Fiecare responsabil de PPC se ocupa de un numar maxim de 25 de
cazuri active. |

+-----+
-----+

Indicatori pentru Standardul 3

(I)3 .1-3.3. - Rapoartele de evaluare detaliată a clientului.

- Semnătura clientului pe raportul de evaluare.

- Avizul coordonatorului pe rapoartele de evaluare.

(I)3 .4. Număr de contracte încheiate/număr de PPC-uri.

(I)3 .5.1. Numărul de revizuri ale PPC.

(I)3 .5.2. Registrul de consiliere și fișa individuală de consiliere.

(I)3 .6. Număr de rapoarte transmise managerului de caz, respectiv responsabilului de
caz prevenire/lună/an.

(I)3 .7. Număr de comunicări ale managerului de caz/responsabilului de caz din cadrul
direcției generale de asistență socială și protecția copilului/serviciului public de asistență
socială/organismului privat autorizat.

(I)3 .8. Număr de cazuri active/responsabil de PPC/lună.

+-----+
-----+

|Standardul 4|Monitorizarea post-servicii si inchiderea cazului
|
| Responsabilul planului personalizat de consiliere asigura
desfasurarea |
| activitatilor de monitorizare a cazului si propune
inchiderea cazului. |

+-----+
-----+

|Rezultat |Inchiderea cazului are loc in momentul in care rapoartele
de monitorizare |
| evidentiaza faptul ca asistenta clientului nu mai este
necesara. |

```

+-----+
-----+
|Cerinte pentru implementarea standardului 4
|
+-----+
-----+
|4.1. Dupa incheierea interventiilor, responsabilul PPC asigura
monitorizarea cazului pentru o|
|   perioada de cel putin 3 luni, cu posibilitati de prelungire in
functie de rezultatele   |
|   acestora, cu avizul coordonatorului CCS.
|
+-----+
-----+
|4.2. In activitatile de monitorizare post-servicii, responsabilul PPC
colaboreaza cu   |
|   autoritatea locala din comunitatea in care locuieste clientul in
vederea elaborarii   |
|   planului de servicii, atunci cand este cazul.
|
+-----+
-----+
|4.3. In procesul de monitorizare post-servicii, responsabilul de PPC
colaboreaza cu   |
|   profesioniști din servicii/institutiile care pot consolida
rezultatele obtinute in urma   |
|   interventiei din partea specialistilor CCS.
|
+-----+
-----+
|4.4. Pe tot parcursul interventiei, responsabilul PPC pregateste
clientul in vederea   |
|   inchiderii cazului.
|
+-----+
-----+
|4.5. Pe baza rapoartelor de monitorizare, responsabilul PPC inchide
cazul cu avizul   |
|   coordonatorului CCS si informeaza managerul de caz, respectiv
responsabilul de caz   |
|   prevenire asupra deciziei luate.
|
+-----+
-----+

```

Indicatori pentru Standardul 4

(D)4 .1.1. Număr de rapoarte de monitorizare post-servicii/lună.

(D)4 .1.2. Aprobările coordonatorului CCS cu privire la prelungirea perioadei de monitorizare post-servicii.

(D)4 .2-4.3. Dosarul clientului/planul de servicii/corespondența și alte documente relevante.

(I)4.4.1. PPC.

(I)4 .4.2. Rapoartele de monitorizare.

- (I)4 .5.1. Rapoartele de închidere a cazurilor având avizul coordonatorului CCS.
 (I)4 .5.2. Nota de informare către managerul de caz, respectiv responsabilul de caz
 prevenire.

SERVICIILE OFERITE

```

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|Standardul 5|Consiliere si informare
|
|          |Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii
asigura conditii optime|
|          |si ofera servicii de consiliere si informare clientilor
sai.          |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|Rezultat   |Clientii beneficiaza de servicii de consiliere, sprijin
si informare de calitate|
|          |care ii ajuta sa isi rezolve eficient problemele cu care
se confrunta.          |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|Cerinte pentru implementarea standardului 5
|
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|5.1. Consilierea se realizeaza dupa un PPC si are obiective specifice
care se stabilesc cu   |
|   acordul clientului.
|
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|5.2. Consilierea premaritala se acorda obligatoriu in cadrul CCS
pentru adolescentii/tinerii |
|   aflati la varsta minima legala pentru casatorie.
|
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|5.3. Serviciile propuse in PPC sunt initiate in maxim 3 zile de la
finalizarea PPC, luand in |
|   considerare gravitatea situatiei si numarul de cazuri
active/consilier.          |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|5.4. Activitatea de consiliere se desfasoara intr-un spatiu special
amenajat si securizant   |
|   pentru clienti.
|
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|5.5. CCS ofera informatii cu privire la serviciile pe care le poate
furniza, la resursele   |
|   existente in comunitate si la modalitatile de rezolvare a
problemelor cu care se   |
|   confrunta clientii CCS.

```

```

|
+-----+
-----+
|5.6. CCS furnizeaza sau asigura accesul la servicii de
consiliere/informare juridica si |
| medicala sau orice alte servicii pentru copil si familie
corespunzator nevoilor |
| acestora.
|
+-----+
-----+
|5.7. In cadrul CCS, interventiile se realizeaza cu respectarea
confidentialitatii si a |
| dreptului la imagine si intimitate al persoanei.
|
+-----+
-----+
|5.8. CCS ofera prin telefon, in timpul programului de lucru,
informatii clientilor care |
| solicita acest lucru.
|
+-----+
-----+

```

Indicatori pentru Standardul 5

- (D)5 .1.1. Existența PPC.
- (D)5 .1.2. Semnătura clientului pe contractul dintre CCS și client.
- (D)5 .1.3. Numărul de ședințe de consiliere/client/an.
- (D)5 .2. Numărul de clienți (pe tema consilierii premaritale)/an.
- (D)5 .3. Registrul de consiliere.
- (D)5 .4. Existența biroului de consiliere special amenajat pentru activitatea de consiliere.
- (D)5 .5.1. PPC.
- (D)5 .5.2. Informațiile consemnate în rapoartele de monitorizare.
- (D)5 .6.1. Fișa de consiliere/informare juridică/medicală.
- (D)5 .6.2. Dosarul copilului.
- (D)5 .7. Numărul de sesizări ale clienților privitoare la nerespectarea confidențialității, a dreptului la imagine și intimitate a persoanei.
- (D)5 .8. Registrul de apeluri telefonice.

```

+-----+-----+
-----+
|Standardul 6|Sprijin si educatie parentala
|
|          |Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii
ofera parintilor |
|          |programe de sprijin si educatie parentala pentru formarea
si dezvoltarea |
|          |competentelor si abilitatilor parentale.
|
+-----+-----+
-----+
|Rezultat   |Parintii au abilitatile/competentele parentale

```

```

imbunatatite si pot face fata      |
|                                   |cerintelor de dezvoltare a copiilor lor.
|
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|Cerinte pentru implementarea standardului 6
|
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|6.1. CCS sprijina organizarea sau organizeaza programe de educare a
parintilor/viitorilor      |
|   parinti ("Scoala parintilor"). Acestea se desfasoara dupa o
programa elaborata in      |
|   conformitate cu legislatia in vigoare si in functie de nevoile
identificate.              |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|6.2. CCS sprijina organizarea sau organizeaza grupuri de sprijin
pentru parinti, cupluri care|
|   urmeaza sa devina parinti si alte persoane interesate de
problematika familiei, la  |
|   cerere.
|
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|6.3. CCS organizeaza cel putin 2 programe de educare pentru parinti pe
an.                          |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|6.4. CCS face cunoscuta tematica programei de educatie parentala cu
cel putin o luna inaintea|
|   inceperii activitatii.
|
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+

```

Indicatori pentru Standardul 6

- (D6 .1.1. Existența programelor de educare a părinților/viitorilor părinți.
- (D6 .1.2. Numărul de părinți participanți/program.
- (D6 .1.3. Numărul de ore/sesiune.
- (D6 .1.4. Numărul de sesiuni/program.
- (D6 .1.5. Numărul de programe organizate împreună cu alte organizații/instituții.
- (D6 .1.6. Raportul de activitate privind programul de educare a părinților.
- (D6 .1.7. Rezultatele la chestionarele de verificare pre- și post-program de formare.
- (D6 .2.1. Existența grupurilor de sprijin.
- (D6 .2.2. Numărul de clienți participanți/sesiune de grup.
- (D6 .2.3. Numărul de ore/sesiune de grup.
- (D6 .2.4. Numărul de grupuri de sprijin organizate împreună cu alte organizații/instituții.
- (D6 .2.5. Raportul de activitate privind grupurile de sprijin.
- (D6 .3. Numărul de programe/an.
- (D6 .4.1. Afișarea programei de pregătire.

(I)6 .4.2. Numărul de materiale informative

(I)6 .4.3. Data la care este făcută cunoscută programa este consemnată în raportul de activitate.

ADMINISTRAREA ȘI MANAGEMENTUL

```
+-----+-----+
-----+
|Standardul 7|Locatia, resurse financiare si baza materiala
|
|              |Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii
dispune de o locatie  |
|              |accesibila clientilor, resurse financiare suficiente si o
baza materiala      |
|              |corespunzatoare indeplinirii misiunii sale.
|
+-----+-----+
-----+
|Rezultat    |Copiii si familiile au acces la servicii de calitate
oferite de centrul de  |
|              |consiliere si sprijin pentru parinti si copii.
|
+-----+-----+
-----+
|Cerinte pentru implementarea standardului 7
|
+-----+-----+
-----+
|7.1. CCS functioneaza intr-o locatie adecvata, adaptata serviciilor pe
care le ofera si      |
|      nevoilor beneficiarilor, inclusiv a clientilor cu dizabilitati.
|
+-----+-----+
-----+
|7.2. Pentru desfasurarea activitatii sale, CCS dispune de cel putin: o
sala de primire, un   |
|      birou de consiliere, un birou pentru echipa pluridisciplinara, o
sala multifunctionala, |
|      doua grupuri sanitare separate pentru clienti si personal.
|
+-----+-----+
-----+
|7.3. CCS isi desfasoara activitatea intr-o locatie separata de un
centru de plasament  |
|      functional.
|
+-----+-----+
-----+
|7.4. Spatiile sunt amenajate si dotate corespunzator desfasurarii
activitatilor oferite de  |
|      CCS.
|
+-----+-----+
-----+
|7.5. CCS se afla intr-un loc accesibil din punct de vedere al
```

existentei mijloacelor de transport in comun.
-----+ -----+
7.6. CCS este localizat in proximitatea celorlalte servicii din comunitate.
-----+ -----+
7.7. CCS dispune de autorizatii de functionare.
-----+ -----+
7.8. Fondurile alocate CCS de catre furnizorul de servicii sunt suficiente pentru indeplinirea misiunii sale si prevederilor standardelor minime obligatorii prezente, denumite in continuare SMO.
-----+ -----+

Indicatori pentru Standardul 7

- (I)7 .1.1. Clădirea în care este amplasat centrul este adecvată și adaptată.
- (I)7 .1.2. Accesibilitatea clădirii și spațiilor, inclusiv pentru persoane cu dizabilități.
- (I)7 .2.1. Număr de încăperi raportat la tipul de activități și la mărimea și structura echipei.
- (I)7 .2.2. Existența spațiilor igienico-sanitare separate pentru clienți și personal.
- (I)7 .2.3. Existența spațiilor destinate activităților în beneficiul clienților, separate de biroul echipei.
- (I)7 .3. Locația CCS.
- (I)7 .4. Amenajarea și dotarea spațiilor.
- (I)7 .5. Existența mijloacelor de transport în comun în vecinătatea CCS.
- (I)7 .6. Amplasarea CCS în vecinătatea serviciilor comunitare.
- (I)7 .7. Existența autorizațiilor de funcționare: autorizație sanitară de funcționare, autorizație sanitar-veterinară, autorizație de prevenire și stingere a incendiilor, etc.
- (I)7 .8. Bugetul alocat CCS de către furnizorul de servicii.

-----+ -----+
Standardul 8 Proceduri administrative si de management
 Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii dispune de un set de proceduri administrative si de management in concordanta cu misiunea sa.
-----+ -----+
Rezultat Organizarea administrativa si managementul asigura functionarea optima a centrului de consiliere si sprijin pentru parinti si

copii in beneficiul |
| |clientilor.
|

-----+-----
-----+
|Cerinte pentru implementarea standardului 8
|

-----+-----
-----+
|8.1. CCS functioneaza intr-un cadru legal, certificat de documente
oficiale. |

-----+-----
-----+
|8.2. CCS functioneaza conform unui plan anual de actiune, intocmit de
coordonatorul CCS, pe |
| baza prevederilor SMO prezente si a nevoilor beneficiarilor.
|

-----+-----
-----+
|8.3. Coordonatorul CCS realizeaza anual evaluarea organizarii si
functionarii CCS, precum si |
| a calitatii serviciilor furnizate. Pe baza rezultatelor
evaluarii, coordonatorul CCS, cu|
| avizul furnizorului de servicii, amelioreaza anual organizarea,
functionarea si |
| serviciile CCS.
|

-----+-----
-----+
|8.4. Coordonatorul CCS se asigura ca misiunea, activitatile si
programul de lucru cu clientii|
| sunt aduse la cunostinta celor interesati.
|

-----+-----
-----+
|8.5. CCS stabileste un regulament de ordine interioara sau norme
interne de functionare, care|
| sunt aduse la cunostinta tuturor angajatilor.
|

-----+-----
-----+
|8.6. CCS detine o baza de date care cuprinde informatii referitoare la
clientii pentru care |
| s-au derulat activitati specifice si care este utilizata conform
legislatiei in vigoare.|

-----+-----
-----+
|8.7. Functionarea CCS se realizeaza in conformitate cu MOF elaborata
pe baza SMO prezente si |
| a ghidului metodologic al CCS.
|

-----+-----
-----+
|8.8. Coordonatorul CCS organizeaza cel putin lunar reuniuni de lucru
cu intreg personalul. |

-----+
|8.9. Coordonatorul CCS elaboreaza raportul anual de activitate si il
inainteaza furnizorului |
| de servicii.
|
+-----+
-----+

Indicatori pentru Standardul 8

(D8 .1. Existența de hotărâri, autorizații, decizii, acte constitutive și statute, acorduri de funcționare, convenții de parteneriat, etc.

(D8 .2. Existența planului anual de acțiune care cuprinde cel puțin: obiectivele elaborate pe baza misiunii centrului, clienții, metodologia de lucru, activitățile derulate, resurse umane, materiale și financiare implicate.

(D8 .3.1. Raportul anual de evaluare a serviciului semnat de coordonatorul CCS.

(D8 .3.2. Strategia de îmbunătățire a activității centrului, care e inclusă în planul anual de acțiune.

(D8 .4.1. Afișarea misiunii, activităților derulate și programului centrului într-un loc vizibil și accesibil celor interesați.

(D8 .4.2. Cunoașterea misiunii de către angajații centrului.

(D8 .4.3. Semnarea regulamentului de către toți angajații.

(D8 .5.1. Existența regulamentului de ordine interioară/normelor interne de funcționare.

(D8 .5.2. Semnarea regulamentului de către toți angajații.

(D8 .6.1. Existența bazei de date.

(D8 .6.2. Baza de date este funcțională și actualizată.

(D8 .6.3. CCS are un sistem clar de utilizare a bazei de date de către personal în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității datelor.

(D8 .7. Existența MOF.

(D8 .8.1. Procesele verbale ale reuniunii de lucru cu echipa interdisciplinară a CCS.

(D8 .8.2. Numărul de reuniuni de lucru/lună.

(D8 .8.3. Conținutul proceselor verbale elaborate în urma reuniunilor de lucru.

(D8 .9.1. Existența raportului de activitate la sfârșitul fiecărui an; raportul există la nivelul CCS și la furnizorul de servicii.

(D8 .9.2. Informarea celor interesați în ceea ce privește conținutul raportului anual de activitate.

RESURSELE UMANE

+-----+
-----+
|Standardul 9|Recrutarea, angajarea si structura personalului Centrul
de consiliere si sprijin|
| |pentru parinti si copii utilizeaza personal calificat
care raspunde nevoilor |
| |clientilor si cerintelor prezentelor standarde minime
obligatorii. |
+-----+
-----+

Rezultat	Personalul recrutat si angajat este eficient in indeplinirea misiunii centrului
	de consiliere si sprijin pentru parinti si copii.
-----+	
-----+	
	Cerinte pentru implementarea standardului 9
-----+	
-----+	
9.1.	CCS utilizeaza politici eficiente de recrutare si angajare de personal.
-----+	
-----+	
9.2.	Coordonatorul CCS participa la luarea deciziilor referitoare la selectarea personalului
	CCS.
-----+	
-----+	
9.3.	Activitatea de recrutare si angajare de personal se inregistreaza, iar documentele
	referitoare la aceasta activitate se pastreaza intr-un dosar separat.
-----+	
-----+	
9.4.	Coordonatorul CCS are studii superioare socio-umane si experienta in servicii pentru
	protectia copilului de minim 2 ani.
-----+	
-----+	
9.5.	Personalul de specialitate are studii superioare socio-umane si experienta practica de
	cel putin 1 an in domeniul protectiei copilului.
-----+	
-----+	
9.6.	Personalul este angajat conform statului de functii si cerintelor postului.
-----+	
-----+	
9.7.	CCS utilizeaza o metodologie de recrutare, evaluare, pregatire si coordonare a
	voluntarilor.
-----+	
-----+	

Indicatori pentru Standardul 9

(D9 .1. Criteriile de selecție a personalului.

(D9 .2. Dispoziția angajatorului de constituire a comisiei de examinare a personalului.

(D9 .3.1. Dosarul de recrutare, selecție și angajare a personalului CCS.

(D9 .3.2. Conținutul documentelor.

(D9 .4-9.5. - Documentele care atestă pregătirea și experiența coordonatorului.
- Diplomele de studii și alte acte care atesta calificarea și experiența personalului angajat.

(D9 .6.1. Numărul de angajați conform statutului de funcții.

(D9 .6.2. Numărul de clienți raportat la numărul de specialiști al CCS.

(D9 .7.1. Existența metodologiei de recrutare, evaluare, pregătire și coordonare a voluntarilor.

(D9 .7.2. Existența contractelor de voluntariat în conformitate cu normele legale în vigoare.

```
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|Standardul 10|Formarea personalului
|
|                |Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii
asigura angajatilor |
|                |formarea in domeniul specific serviciilor oferite de
acesta.                |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|Rezultat      |Angajatii au pregatire si abilitati profesionale
corespunzatoare serviciilor |
|                |centrului de consiliere si sprijin pentru parinti si
copii.                |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|Cerinte pentru implementarea standardului 10
|
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|10.1. Angajatorul utilizeaza un pachet de formare de initiere in
domeniul specific |
|                |activitatilor CCS, asigurata din bugetul propriu la momentul
angajarii.                |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|10.2. Coordonatorul CCS identifica nevoile de formare ale personalului
de specialitate.    |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|10.3. Coordonatorul CCS incurajeaza angajatii centrului sa-si
identifice nevoile de formare |
|                |si sa solicite cursuri de perfectionare, specializare.
|
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+
|10.4. Personalul de specialitate al CCS, inclusiv coordonatorul,
participa la cel putin 42 de|
|                |ore de formare continua pe an (cursuri de specializare, de
perfectionare, stagii |
|                |profesionale, seminarii, conferinte s.a.), in domenii care
asigura optimizarea |
|                |activitatii CCS, asigurata din bugetul angajatorului.
|
```

-----+
 -----+
 |10.5. La angajare, in lipsa unei pregatiri in domeniul managementului serviciilor sociale, |
 | coordonatorul CCS beneficiaza de pregatire in acest domeniu; anual, coordonatorul |
 | participa la cel putin 21 de ore de formare in domeniul managementului de servicii. |
 -----+
 -----+
 |10.6. Voluntarii beneficiaza de un numar minim de 14 ore de formare initiala in cadrul |
 | centrului si organizata de acesta si de formare continua in domeniu. |
 -----+
 -----+
 |10.7. Educatia permanenta si formarea profesionala continua a angajatilor se realizeaza |
 | conform legislatiei in vigoare. |
 |
 -----+
 -----+
 |10.8. CCS detine un punct de documentare cu materiale/lucrari de specialitate din domeniul |
 | protectiei copilului pe care fiecare membru al echipei le poate consulta ori de cate |
 | ori are nevoie, precum si o baza de documentare cu informatii pentru specialisti |
 | (formari, cursuri, evenimente, etc). |
 |
 -----+
 -----+

Indicatori pentru Standardul 10

- (I)1 0.1.1. Existența unui pachet de formare de inițiere.
- (I)1 0.1.2. Conținutul pachetului de formare de inițiere.
- (I)1 0.1.3. Documente care atestă participarea la formarea de inițiere.
- (I)1 0.2. Fișa de evaluare a nevoilor de formare.
- (I)1 0.3.1. Fișele de autoevaluare a nevoilor de pregătire.
- (I)1 0.3.2. Propunerile de participare la seminarii, conferințe, planuri de formare ale angajaților supuse spre analiză conducerii CCS.
- (I)1 0.4.1. Documente care atestă cursurile de formare ale fiecărui specialist și participarea la seminarii, conferințe.
- (I)1 0.4.2. Numărul de angajați care au participat la cursuri, seminarii, conferințe.
- (I)1 0.4.3. Numărul și conținutul cursurilor, seminariilor, conferințelor.
- (I)1 0.4.4. Număr de ore de formare continuă/angajat/an.
- (I)1 0.5. Documente care atestă formarea coordonatorului în domeniul managementului serviciilor sociale.
- (I)1 0.6. Documente care atestă formarea inițială și continuă a voluntarilor.
- (I)1 0.7. Certificatele de absolvire cu recunoaștere națională și cele cu recunoaștere din partea angajatorului. În cazul celor din urmă se verifică modalitatea de desfășurare a

programului de formare, utilizând criteriile existente în legislația de formare profesională a adultului.

(I)1 0.8.1. Existența punctului de documentare în centru.

(I)1 0.8.2. Existența bazei de documentare.

Standardul 11 Supervizarea	
Centrul de consiliere si sprijin pentru parinti si copii	
dispune de un sistem	
de supervizare a resurselor umane.	
-----+	
-----+	
Rezultat	Personalul este eficient si asigura servicii de calitate
pentru clientii	
	centrului de consiliere si sprijin pentru parinti si
copii.	
-----+	
-----+	
Cerinte pentru implementarea standardului 11	
-----+	
-----+	
11.1. Coordonatorul CCS are obligatia de asigura supervizarea interna	
si externa a	
personalului de specialitate si a voluntarilor.	
-----+	
-----+	
11.2. Sedintele de supervizare au loc periodic si la cererea	
personalului; toate sedintele	
sunt consemnate.	
-----+	
-----+	
11.3. Furnizorul de servicii are obligatia de a asigura supervizarea	
coordonatorului CCS.	
-----+	
-----+	
11.4. Supervizarea se realizeaza de specialisti cu studii superioare	
socio-umane cu	
experienta de cel putin cinci ani in servicii pentru copil si	
familie, pregatire in	
supervizare si experienta de cel putin doi ani in servicii	
pentru copil si familie in	
plus fata de persoanele carora li se asigura supervizarea	
respectiva.	
-----+	
-----+	

Indicatori pentru Standardul 11

(I)1 1.1-11.2. - Planurile de supervizare, planificările.

- Numărul de propuneri de supervizare/an.
- Număr de întâlniri de supervizare în grup/lună/an.
- Număr de întâlniri de supervizare individuale/lună/an.
- Rapoarte de supervizare individuală/de grup.
- Număr de întâlniri de supervizare la solicitarea angajaților/echipei/an.
- (I)1 1.3. Număr de întâlniri de supervizare a coordonatorului/lună/an.
- (I)1 1.4. Documentele înregistrate referitoare la supervizare.

ANEXA Nr. 2

GHID METODOLOGIC

de implementare a Standardelor minime obligatorii privind centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii

CAPITOLUL 1

INTRODUCERE ȘI DEFINIȚII DE LUCRU

Scopul prezentului ghid metodologic este de a oferi Direcțiilor Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, autorităților locale și organismelor private acreditate care au înființat sau vor înființa Centre de Consiliere și Sprijin pentru Părinți și Copii (CCS), informații, instrumente de lucru și proceduri privind implementarea Standardelor minime obligatorii pentru aceste centre.

Pentru îndeplinirea misiunii sale, personalul care își desfășoară activitatea în CCS interacționează cu toate serviciile comunitare care, într-o măsură sau alta privesc bunăstarea copilului, în sensul valorificării resurselor existente la nivelul comunităților locale în beneficiul fiecărui client în parte, inclusiv pentru semnalarea unor situații de risc de separare a copiilor de familiile lor.

În funcție de particularitățile comunității deservite de CCS și de nevoile clienților, acesta își adaptează activitățile, procedurile și instrumentele de lucru în scopul acoperirii acestor nevoi și îmbunătățirii calității serviciilor furnizate.

Personalul din CCS lucrează cu acei părinți care prezintă anumite caracteristici, "riscuri" care pot afecta dezvoltarea copilului, sau pot contribui la separarea acestuia de familie. Acest copil se află într-o situație în care pericolul potențial la care este expus se datorează în principal mediului familial de origine care are disfuncționalități și neajunsuri, dar și mediului social în care "funcționează" familia copilului.

Există multe abordări ale sintagmelor "situație de risc", "copil în risc", de la cele care iau în considerare variabile interne ale copilului, caracteristici ale dezvoltării personalității copilului până la cele ce țin de adaptarea eficientă a individului la mediul înconjurător.

Situația de risc sau de dificultate se referă la acea stare de fapt care limitează temporar sau definitiv capacitatea familiei de a-și îndeplini funcțiile și responsabilitățile ce-i revin față de copil.

Copilul în risc este acel copil aflat într-o situație care îi afectează relația cu familia și/sau comunitatea în care trăiește, care îi pune în pericol sănătatea, fizică și psihică, securitatea, dezvoltarea morală, educația și integrarea socio-profesională.

Deprinderile parentale sunt abilități tehnice și psihosociale necesare îngrijirii copilului, pe care părinții trebuie să le posedă și să le utilizeze pentru a-i asigura copilului o dezvoltare fizică, intelectuală, morală și comportamentală optimă și integrarea în familie și comunitate.

1.1. Factori de risc de separare a copilului de familia sa

Într-o societate într-o continuă schimbare, de regulă, părinții își mobilizează forțele pentru a se adapta rapid la schimbările socio-economice, dar sunt frecvente cazurile când aceștia nu găsesc resursele necesare și soluțiile cele mai bune pentru a asigura copiilor climatul și mediul de viață corespunzător nevoilor de dezvoltare ale acestora, intrând astfel în categoria familiilor cu risc pentru copil.

În aceste familii se acumulează o serie de probleme care afectează viața și dezvoltarea copiilor. Aceste probleme se corelează și se potențează reciproc.

Situațiile de risc sunt complexe, diferite și sunt variabile în funcție de diverși parametri precum vârsta, sexul, apartenența culturală a copilului, mediul de proveniență și altele.

Ignorarea situațiilor de risc în familiile cu copii va genera fenomene precum neglijarea, abuzul, separarea de familie, instituționalizarea, analfabetismul, marginalizarea socială a copiilor.

Unii părinți nu conștientizează problemele care afectează dezvoltarea copilului în familie și ajung în situații grave, greu de depășit fără sprijinul serviciilor sociale specializate. Aceștia au tendința să reducă problemele pe care le au în creșterea copiilor la cele de ordin economic. Datorită lipsei de cunoaștere și informare acești părinți nu acordă importanță climatului familial, calității relațiilor de familie, efectelor devastatoare ale separării timpurii a copilului de familia sa, nevoilor afective ale copilului, formării autonomiei copilului, socializării acestuia, rolului lor în formarea copilului pentru viață.

Dintre factorii de risc care conduc la separarea copilului de familia sa, îi enumerăm pe cei care au o semnificație foarte importantă, cu precizarea că enumerarea nu epuizează toate posibilitățile:

- Factori de risc legați de situația socială, economică, medicală sau de nivelul pregătirii școlare și profesionale a părinților;
- Factori de risc legați de relațiile dintre părinți și cele dintre părinți și copii;
- Factori de risc legați de diverse situații particulare în care se află copilul;
- Factori de risc legați de nivelul de dezvoltare al comunității în care trăiește familia.

1.2. Misiune

CCS sprijină și asistă părinții/potențialii părinți pentru a face față dificultăților psihosociale care afectează relațiile familiale, pentru dezvoltarea competențelor parentale, pentru prevenirea separării copilului de familia sa, și sprijină copiii atunci când apar probleme în dezvoltarea acestora.

1.3. Obiective

CCS are următoarele obiective:

- Creșterea numărului de părinți care conștientizează nevoile copilului de a se dezvolta într-un mediu familial stabil din punct de vedere emoțional;
- Creșterea numărului de părinți care conștientizează factorii ce pun în pericol sănătatea, securitatea, dezvoltarea morală, educația și integrarea socială a copilului;
- Îmbunătățirea abilităților părinților în ceea ce privește îngrijirea și dezvoltarea copiilor;
- Sprijinirea familiilor/părinților prin dezvoltarea de rețele/grupuri de sprijin;

- Reducerea numărului de copii care ajung în instituții datorită unor dificultăți temporare prin care trec părinții acestora;
- Creșterea gradului de implicare a profesioniștilor din serviciile comunitare în depistarea precoce a riscurilor care determină separarea copilului de familia sa.

1.4. Locul CCS

CCS este un serviciu integrat în sistemul județean/local de servicii de protecție a drepturilor copilului și este complementar cu celelalte servicii sociale pentru copil și familie. Numărul CCS, capacitatea acestora, structura de personal sunt adaptate condițiilor locale și nevoilor clienților.

1.5. Valori și principii de lucru

În vederea îndeplinirii misiunii și obiectivelor CCS, în toate demersurile și activitățile desfășurate pentru clienți, profesioniștii, partenerii și colaboratorii CCS trebuie să respecte următoarele principii:

- Familia ca mediu prioritar de îngrijire și educare a copilului;
- Responsabilizarea părinților cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor părintești;
- Ascultarea opiniei copilului și luarea în considerare a acesteia, ținând cont de vârsta și gradul său de maturitate;
- Asigurarea stabilității și continuității în îngrijirea, creșterea și educarea copilului;
- Respectarea identității culturale, etnice, religioase și lingvistice a clienților;
- Celeritate în luarea oricărei decizii cu privire la copil;
- Promovarea parteneriatului cu copilul, familia, structuri și grupuri locale;
- Promovarea responsabilizării clienților și încurajarea inițiativei acestora;
- Valorizarea capacităților și resurselor clienților;
- Implicarea comunității și responsabilizarea ei pentru protecția și promovarea drepturilor copilului;
- Respectarea confidențialității informațiilor despre clienți.

1.6. Clienții CCS

CCS se adresează:

1. Părinților/familiilor extinse/familiilor substitutive care:

- necesită competențe/deprinderi de îngrijire a copiilor adaptate noilor principii psihopedagogice în domeniu,
 - trăiesc în medii dezavantajate, unde se practică modele de îngrijire și creștere a copiilor care nu corespund sau sunt în contradicție cu modelele general acceptate în comunitate,
 - constată existența/apariția unor probleme la nivelul familiei care afectează dezvoltarea normală/armonioasă a copilului sau favorizează manifestarea unor comportamente ale copiilor ce pun în pericol integrarea lor familială, socială, școlară, profesională.
2. Viitorilor părinți care doresc să se formeze înainte de nașterea sau adopția copiilor.
3. Copiilor care au probleme de dezvoltare și/sau dificultăți de integrare în familie, școală sau în colectivitatea în care trăiesc.

Pentru atingerea obiectivelor sale, CCS utilizează metode active de identificare a clienților care provin în special din următoarele categorii de familii care prezintă risc ridicat de separare a copiilor:

- familii fără locuință;
- familii cu venituri foarte mici care beneficiază de ajutoare sociale;

- familii în care un părinte sau ambii sunt șomeri;
- familii care și-au abandonat sau instituționalizat copiii;
- familii în care un părinte sau ambii sunt în închisoare;
- familii în care există persoane care suferă de boli psihice grave sau cronice;
- familii în care unul sau ambii părinți suferă de boli somatice grave sau cronice;
- familii în care există copii născuți din căsătorii diferite;
- familii monoparentale;
- familii în care se consuma alcool, droguri;
- familii în care unul sau ambii părinți au decedat;
- familii în care se practică prostituția;
- familii care resping mamele minore;
- familii în care unul sau ambii părinți sunt analfabeți;
- familii în care se practică violența, fuga de acasă;
- familii în care unul sau ambii părinți muncesc în străinătate;
- familii în care se practică cerșetoria;
- familii în divorț;
- familii în care unul sau mai mulți copii au abandonat școala;
- familii în care există copii cu frecvente probleme de sănătate sau cu probleme psihice;
- familii care au copii cu probleme de comportament;
- familii care neglijează igiena, sănătatea și educația copilului;
- familii în care există abuz fizic, emoțional și sexual.

1.7. Activități

Activitățile CCS se vor focaliza pe:

- consilierea părinților pentru depășirea unor situații de dificultate (divorț, pierderea locului de muncă, conflicte intrafamiliale, boli cronice, decesul unuia dintre soți etc.) care pun în pericol dezvoltarea copiilor sau care generează riscuri de separare a copiilor de mediul lor familial,
 - informarea părinților în vederea acoperirii nevoilor copiilor,
 - consolidarea abilităților și cunoștințelor părinților privind îngrijirea și educarea copilului,
 - sprijinirea și consilierea copiilor care au dificultăți de dezvoltare și/sau integrare în familie, școală, grupuri socio-profesionale.

CAPITOLUL 2 INFORMAREA ȘI RELAȚIILE CU COMUNITATEA

2.1. Promovare și informare

Promovarea și informarea se fac pentru a sensibiliza comunitatea și profesioniștii din diverse domenii de activitate față de problematica separării copiilor de familiile lor, pentru a crește accesibilitatea la serviciile CCS și a facilita semnalarea cazurilor care necesită intervenția CCS.

Acțiunile de promovare în comunitate a serviciilor CCS se vor realiza la nivelul:

- grădinițelor, școlilor, centrelor de zi etc.,
- profesioniștilor care activează în servicii de sănătate și de asistență socială,
- liderilor de opinie,
- grupurilor de suport comunitar pe care se bazează alte servicii.

- mass-media.

Activitățile de promovare urmăresc atragerea clienților și creșterea interesului altor servicii pentru încheierea de colaborări și parteneriate în vederea asigurării bunăstării copilului și familiei. Pentru schimbarea mentalităților și a practicilor de îngrijire a copilului, CCS organizează întâlniri cu specialiști, cu alți membri ai comunității locale, cu scopul informării și sensibilizării acestora în ceea ce privește respectarea drepturilor copilului. De asemenea, CCS poate organiza și întâlniri cu grupuri de copii pentru informarea acestora privind drepturile lor.

Coordonatorul CCS atrage și încurajează participarea voluntarilor în activitățile sale, cu predilecție în cele de promovare/informare a publicului sau grupurilor țintă, inclusiv în cele de elaborare, realizare a materialelor promoționale/informative. Coordonatorul CCS împreună cu echipa pluridisciplinară identifică și inventariază activitățile în care pot fi implicați voluntarii. În funcție de conținutul și durata acestora se stabilește numărul de voluntari necesari a fi recrutați și criteriile de recrutare a acestora.

Înainte de începerea activităților de voluntariat propriu zise, voluntarii necesită o pregătire din partea angajaților CCS. Pregătirea voluntarilor se face în cadrul reuniunilor cu coordonatorul CCS și/sau cu angajații acestuia. Pe lângă informații legate de misiunea, obiectivele, clienții, serviciile oferite etc, voluntarii trebuie să-și cunoască bine rolul, responsabilitățile, să-și însușească principiile care trebuie respectate în activitățile CCS. Voluntarii trebuie să fie conștienți de importanța respectării confidențialității informațiilor despre clienți și protecției imaginii acestora. Voluntarii pot fi recrutați din rândul studenților, elevilor din licee, a unor persoane care lucrează în media și chiar din rândul unor beneficiari ai serviciilor.

Pentru promovare și informare, CCS realizează postere, afișe, pliante, organizează întâlniri cu lideri de opinie din comunitate.

Activitățile de promovare și informare ale CCS au ca efect o mai bună cunoaștere a activităților derulate și evitarea stigmatizării sau a etichetării persoanelor care apelează la serviciile centrului.

Materialele de promovare a CCS trebuie să conțină mesaje clare care să scoată în evidență faptul că acesta reprezintă o resursă pentru comunitate și că oferă soluții viabile la problemele familiilor. Astfel, CCS va furniza prin diverse mijloace de comunicare, publicului larg, informații actualizate privind misiunea, locația CCS, accesibilitatea clienților, modalitățile de adresare, activitățile care se desfășoară în CCS, scopul acestora.

Datorită misiunii sale în ceea ce privește prevenirea separării copilului de părinții săi, informarea se face și cu scopul de a facilita implicarea profesioniștilor din alte domenii ale vieții sociale în identificarea și orientarea cazurilor care necesită intervenții precoce pentru evitarea situațiilor de instituționalizare sau separare.

O funcție importantă a CCS este aceea de sensibilizare a opiniei publice față de problemele copiilor în dificultate și a familiilor lor. Acțiunile de sensibilizare se vor organiza și desfășura sub forma unor campanii și fac referire la problematica copilului și situația familiei din comunitatea în care funcționează CCS. În activitățile de sensibilizare, se recomandă folosirea unui limbaj adaptat clienților și grupurilor țintă.

Campaniile de sensibilizare a publicului se fundamentează pe date statistice privind copiii separați de familiile lor și familiile din comunitate care sunt cele mai expuse riscului de separare a copiilor, date care sunt utilizate și în evaluarea situației grupurilor țintă. Datele privind situația copiilor fac referire la: copiii separați de familiile lor, copiii

instituționalizați, abandonul școlar, infraționalitatea, copiii de pe stradă, eșecul școlar, copiii cerșetori, exploatarea copiilor, traficul de copii, copiii abuzați în familii și alte date relevante. Datele privind situația familiei fac referire la starea economică, situația locativă, divorțialitate, violența în familie etc.

Pentru asigurarea transparenței activității CCS, coordonatorul realizează raportul anual de activitate și îl face public, fie prin intermediul unui ziar local, fie prin intermediul avizierului aflat la intrarea în sediul în care funcționează CCS. Raportul de activitate anual al CCS face referiri atât la activitățile derulate în anul anterior, precum și rezultatele obținute, cât și la evaluarea în dinamică a nevoilor din comunitate și propuneri în acest sens. Angajații CCS analizează prin mijloace specifice sociologiei (culegere de date statistice, analiză de date, chestionar de opinii etc) dinamica nevoilor clienților din comunitate, inclusiv prin intermediul sondajelor de opinie prin intermediul cărora se urmăresc indicatori de satisfacere a clienților.

2.2. Proceduri de identificare a clienților aflați în situație de risc

CCS are responsabilitatea de a elabora procedurile de identificare a clienților care sunt eligibili serviciilor oferite de centru.

Există cel puțin două modalități de identificare a clienților CCS. Prin transmitere/referire de la alte servicii comunitare și prin adresare directă ca urmare a promovării în comunitate a CCS de către echipa acestuia.

În ceea ce privește prima modalitate, pentru a fi eficientă, echipa CCS va elabora și utiliza Fișa de semnalare a riscului de separare a copilului de familie (vezi anexa 1 - Fișa de semnalare a riscului de separare a copilului de familie pentru copii 0-3 ani și pentru copii de vârstă școlară și preșcolară). Această fișă va fi completată și transmisă la CCS de către profesioniștii din serviciile comunitare: medicul de familie, asistentul social de la autoritatea locală, asistentul social din cadrul centrelor de zi, școlilor, asistentul social din maternități, spitale de pediatrie sau alte unități medicale, alți profesioniști.

Informațiile despre clienți se completează pentru fiecare client în Fișa de semnalare a riscului de separare a copilului de familie. În urma semnalării cazului, CCS preia cazul pentru evaluare și furnizare de servicii conform nevoilor identificate.

Echipa CCS elaborează procedurile de identificare a potențialilor clienți ai CCS. Procedurile sunt adaptate situației comunității în care funcționează CCS. Procedurile cuprind regulile, instrumentele de lucru, care trebuie făcuți pentru identificarea diverselor categorii de clienți care intră în aria de interes a CCS.

CCS colaborează cu toate instituțiile comunitare care au informații despre copii și părinți pentru identificarea clienților care necesită sprijin și suport din partea CCS. Procedurile de identificare a copiilor în situații de risc și a celorlalți clienți ai CCS sunt elaborate în urma dialogului cu reprezentanții serviciilor comunitare și sunt asumate și aprobate de aceștia.

2.3. Parteneriate și colaborări

CCS formează împreună cu serviciile comunitare cu responsabilități în educație, sănătate, pregătire profesională, protecție socială etc., o rețea de sprijin comunitar pentru înlesnirea accesului clienților la servicii de specialitate în conformitate cu nevoile acestora. Acestea se vor concretiza în schimburi de informații, participări la acțiuni de interes comun.

Echipa CCS identifică potențialii parteneri comunitari (cadre didactice, medici, asistente medicale, consilieri locali, preoți, vecini etc.) care pot contribui la dezvoltarea

activităților CCS și pot deveni persoane de sprijin pentru activitățile sale. CCS încheie convenții de colaborare/acorduri de parteneriat cu instituțiile din comunitate cu scopul realizării unor rețele locale necesare identificării situațiilor care necesită intervenție din partea profesioniștilor CCS.

Pentru reducerea riscului de agravare a situației copilului, este esențial ca diverși factori interesați/instituții interesate de bunăstarea copilului și familiei să depisteze într-un timp optim cauzele care au produs situația de criză, să evalueze starea de lucruri și să propună alternative de intervenție în vederea restabilirii normalității.

CCS organizează grupuri/rețele de sprijin în proximitatea clienților pentru a ajuta familiile în creșterea și educarea copilului.

În ceea ce privește parteneriatul cu familia, acesta presupune: informarea familiei în legătură cu mandatul CCS, valorile promovate, drepturile și obligațiile familiei; implicarea familiei în planificarea activităților în beneficiul acesteia; cooptarea părinților ca parteneri egali în orice decizie care îi privește pe ei și privește pe copilul lor; informarea și formarea părinților cu privire la nevoile și drepturile copilului, tehnici de îngrijire/educare, educație pentru sănătate etc.

CAPITOLUL 3 MANAGEMENTUL DE CAZ

Managementul de caz cuprinde următoarele etape: primirea clienților, evaluarea inițială, evaluarea detaliată, elaborarea și punerea în aplicare a planului personalizat de consiliere, monitorizarea și închiderea cazului.

3.1. Primirea și evaluarea inițială a clienților

Solicitanții de servicii care se adresează CCS sunt înregistrați de un profesionist al echipei CCS, în Registrul de evidență a solicitanților. Profesionistul îi face solicitantului o descriere sumară a serviciilor oferite de CCS, precum și a modului de lucru al echipei pluridisciplinare și realizează o evaluare inițială a situației acestuia.

Evaluarea inițială constă în realizarea unui interviu în urma căruia profesionistul identifică natura dificultăților solicitantului, tipul de asistență/ajutor solicitat, gravitatea situației și caracterul de urgență al acesteia. În urma interviului, profesionistul completează Fișa de evaluare inițială (vezi anexa 2).

Pe baza evaluării inițiale, profesionistul decide dacă serviciile oferite de CCS răspund nevoilor solicitantului.

În situația în care solicitanții de servicii caută alte servicii decât cele pe care CCS le poate oferi, aceștia sunt referiți către alte instituții/organizații abilitate. În această situație, profesionistul realizează un document înregistrat și avizat de coordonatorul CCS pe care îl transmite acestor instituții.

Dacă în urma realizării evaluării inițiale, profesionistul consideră că solicitantul are nevoie de serviciile oferite de CCS, acesta face cunoscut cazul coordonatorului CCS care desemnează un responsabil de caz în vederea inițierii procesului de evaluare detaliată.

În situațiile de orientare a clienților către serviciile CCS de către managerul de caz, responsabilul de intervenție desemnat analizează documentele referitoare la client, solicită în funcție de situație, informații suplimentare și inițiază evaluarea detaliată a cazului.

Pentru cazurile referite de profesioniștii din rețeaua organizată de CCS, pe baza Fișei de semnalare a riscului de separare a copilului de familie, asistentul social al CCS are obligația să contacteze clientul în vederea realizării evaluării inițiale, după obținerea, în prealabil, a acordului acestuia. Asistentul social informează clientul asupra serviciilor acordate de CCS și stabilește împreună cu acesta lista serviciilor de care are nevoie pentru a depăși situația de risc, precum și modalitatea și condițiile de furnizare a acestora. Împreună cu clientul, asistentul social stabilește data începerii evaluării detaliate.

Toate informațiile referitoare la clienții CCS se înregistrează și se actualizează în baza de date a centrului.

3.2. Evaluarea detaliată

Evaluarea detaliată vizează aspecte legate de mediul de viață al clienților, dificultățile psiho-sociale, nevoile și resursele clienților. Astfel, se realizează/reactualizează: ancheta socială (vezi anexa 3) și evaluarea psihologică a familiei (vezi anexele 4 și 5).

Profesioniștii care au contribuit la evaluarea detaliată a clientului semnează raportul de evaluare detaliată, care este avizat de coordonatorul CCS.

Raportul de evaluare detaliată se realizează de către responsabilul de intervenție în maxim 3 zile de la încheierea evaluării detaliate.

Responsabilul de intervenție comunică clienților concluziile și recomandările raportului de evaluare detaliată, în termen de 3 zile de la elaborarea acestuia.

3.3. Planul personalizat de consiliere

Planul personalizat de consiliere (PPC) este un instrument specific activităților de consiliere și răspunde nevoilor familiei în ansamblul ei. PPC va fi elaborat pentru fiecare familie în parte în termen de 5 zile de la finalizarea raportului de evaluare detaliată, pe baza concluziilor și recomandărilor menționate în acest raport. Responsabilul de intervenție stabilește data întâlnirii pentru elaborarea PPC și convoacă profesioniștii care vor contribui la elaborarea și implementarea PPC.

PPC conține obiective pe termen scurt, mediu și lung; activități corespunzătoare atingerii obiectivelor; durata aferentă activităților; personalul de specialitate al CCS și alte persoane implicate în derularea activităților (specialiști din alte servicii/instituții); resurse materiale și financiare alocate activităților. În cadrul reuniunii de elaborare a PPC, profesioniștii vor analiza concluziile și recomandările raportului de evaluare detaliată privind cazul în discuție și, pe baza acestora, vor stabili obiectivele PPC și activitățile necesare atingerii obiectivelor, pornind de la nevoile și resursele clientului. De asemenea, se va elabora planul de monitorizare și (re)evaluare a PPC și, implicit, data următoarei întâlniri în care se va evalua PPC cu scopul revizuirii.

PPC va fi (re)evaluat cel puțin o dată la 3 luni și va fi revizuit în funcție de progresele obținute de client și de modificări ale situației în care se află clientul (de ex. apariția unor informații noi despre client, schimbarea mediului de viață al clientului, necesitatea unor servicii noi etc.)

Pentru elaborarea formei finale a PPC, responsabilul de intervenție analizează împreună cu clientul conținutul planului și ia în considerare sugestiile acestuia. Forma finală a planului este semnată de către toți profesioniștii care au contribuit la elaborarea acestuia și este avizat de către coordonatorul CCS.

Pornind de la obiectivele și activitățile cuprinse în PPC, responsabilul de intervenție elaborează contractul cu clientul, în termen de 3 zile de la redactarea formei finale a PPC. Contractul va fi semnat de client și de responsabilul de intervenție, în două exemplare. În

cazul în care există și plan de servicii elaborat de SPAS/DGASPC/OPA, contractul va fi semnat și de responsabilul de intervenție din cadrul SPAS/DGASPC/OPA, situație în care va fi semnat în trei exemplare.

Contractul cu clientul prevede obiectivele, activitățile, responsabilii și calendarul activităților, precum și obligațiile ambelor părți. El va cuprinde clauze comune, condiții de modificare sau reziliere și semnăturile părților implicate. Se recomandă adaptarea modelului prevăzut în Ordinul ministrului muncii, solidarității sociale și familiei

3.4. Monitorizarea și (re)evaluarea implementării planului personalizat de consiliere

Profesioniștii implicați în implementarea PPC întocmesc rapoarte lunare, sau ori de câte ori este nevoie, în ceea ce privește intervențiile și rezultatele obținute pentru fiecare caz în parte. Fiecare profesionist urmărește respectarea calendarului activităților propuse și informează responsabilul de intervenție despre progresele și dificultățile în realizarea acestora. Responsabilul de intervenție colaborează cu toți profesioniștii implicați în implementarea PPC, inclusiv cu profesioniștii care furnizează servicii în afara CCS, în vederea adaptării adecvate a intervențiilor în favoarea clientului, coordonând astfel toate intervențiile profesioniștilor implicați și a serviciilor oferite.

Pe baza informațiilor obținute de la profesioniști, responsabilul de intervenție monitorizează implementarea PPC și completează Fișa de monitorizare pe parcursul intervenției (vezi anexa 7), (re)evaluează PPC și după caz, îl revizuieste. PPC revizuit este adus la cunoștința tuturor profesioniștilor implicați și este avizat de coordonatorul CCS. Clientul este informat despre revizuirea PPC și i se cere opinia cu privire la acesta. PPC revizuit este transmis responsabilului de intervenție din cadrul SPAS/DGASPC/OPA în situația în care clientul beneficiază și de alte servicii conform planului de servicii, precum și managerului de caz din cadrul DGASPC/OPA în situația în care clientul este un copil care are o măsură de protecție specială.

În procesul de monitorizare a implementării PPC, responsabilul de intervenție are în vedere următoarele aspecte:

- dacă profesioniștii implicați în implementarea PPC au inițiat și derulează activitățile prevăzute în PPC, în funcție de calendarul activităților;
- modalitățile de derulare a activităților și progresele obținute de client pe baza rapoartelor primite de la profesioniști și a discuțiilor purtate cu aceștia;
- asigurarea fluxului de informații între toți profesioniștii implicați în implementarea PPC;
- menținerea legăturii cu responsabilul de intervenție din cadrul SPAS/DGASPC/OPA, pentru clienții care au plan de servicii sau urmează să li se întocmească plan de servicii;
- (re)evaluarea și revizuirea PPC cel puțin o dată la 3 luni;
- existența în dosarul fiecărui client a documentelor (rapoarte, informări, notificări) care relevă evoluția fiecărui caz în parte, semnate de profesioniștii care le-au elaborat;
- modalitățile de derulare a întâlnirilor de monitorizare după încheierea PPC.

3.5. Monitorizare post-servicii și închiderea cazului

Când obiectivele PPC pentru client au fost atinse, pe baza recomandării responsabilului de intervenție, coordonatorul CCS decide încheierea furnizării serviciilor de consiliere acordate clientului. În urma acestei decizii, responsabilul de intervenție elaborează planul de monitorizare post-servicii al clientului, care va fi avizat de coordonatorul CCS; acest plan presupune planificarea vizitelor la domiciliul clientului, precum și întâlniri cu alte persoane/profesioniști care pot contribui la monitorizarea progreselor făcute de client,

precum și obiectivele fiecărei vizite, care se pot modifica în funcție de informațiile obținute pe parcursul procesului de monitorizare.

Responsabilul de intervenție aduce la cunoștința clientului planul de monitorizare și îi cere opinia și acordul în legătură cu acesta.

Monitorizarea post-servicii (vezi anexa 8) se realizează pe o perioadă de minim 3 luni din momentul încetării furnizării serviciilor din partea CCS. Se recomandă ca această perioadă de monitorizare să fie în medie de 6 luni, cu posibilități de prelungire în anumite situații, în funcție de particularitățile fiecărui caz în parte. În urma fiecărei vizite, profesionistul desemnat să monitorizeze clientul, va elabora un raport de monitorizare.

Pentru clienții care au plan de servicii, rapoartele de monitorizare vor fi trimise în copie responsabilului de caz prevenire din cadrul SPAS/primărie, precum și managerului de caz din cadrul DGASPC/OPA/altor forme independente de exercitare a profesiei de asistent social în cazul copiilor care au măsură de protecție specială.

Monitorizarea post-servicii se desfășoară cu scopul discutării și analizării aspectelor ce țin de adaptarea eficientă a clientului: progresele obținute în continuare, modalitățile de rezolvare a problemelor cu care se confruntă în prezent, resursele pe care le utilizează pentru îmbunătățirea rezultatelor obținute ca urmare a intervențiilor primite din partea CCS.

Relația profesioniștilor cu clientul trebuie să încurajeze autonomia clientului și să nu creeze dependența acestuia de servicii sociale. Finalizarea relației clienților cu profesioniștii trebuie discutată încă de la începutul intervenției și pe întreg parcursul implementării PPC.

După finalizarea perioadei de monitorizare, pe baza rapoartelor de monitorizare post-servicii, se încheie cazul din punctul de vedere al intervențiilor CCS. Decizia de închidere a cazului are avizul coordonatorului CCS. CCS transmite responsabilului de caz prevenire din cadrul SPAS/primărie, respectiv managerului de caz, decizia de închidere a cazului din punct de vedere al furnizării serviciilor de către CCS.

CAPITOLUL 4 SERVICII

În cadrul CCS, asistentul social și/sau psihologul stabilește împreună cu clientul obiectivele intervențiilor (ținând seama de PPC) și are în vedere: menținerea copilului în mediul sau de viață natural, prevenirea separării copilului de familia sa, prevenirea intrării copilului în sistemul de protecție a copilului, formarea atașamentului părinte-copil, întărirea capacității familiilor de a depăși dificultățile psihosociale pentru a-și asuma responsabilitățile parentale și pentru a evita afectarea relațiilor familiale.

4.1. Consiliere și informare

În cadrul CCS, asistentul social realizează pentru copil și familie următoarele activități:

a. asistența juridico-administrativă; aceasta se realizează cu colaborarea activă a clientului în funcție de gradul sau de autonomie. Asistentul social analizează situația administrativă a clientului, îl informează despre drepturile și obligațiile sale, îi explică natura documentelor administrative de care are nevoie (acte de stare civilă, adeverințe, certificate, atestate), îi explică procedurile administrative, îl ajută pe client să își administreze documentele și îl orientează spre servicii specializate.

b. asistența pentru obținerea prestațiilor (beneficii în bani: alocații, venitul minim garantat, alte ajutoare financiare): asistentul social informează clientul despre drepturile lui, verifică/analizează resursele acestuia, împreună cu clientul face demersurile necesare pentru obținerea de către acesta a prestațiilor acordate conform legii.

c. acompanierea pentru găsirea sau păstrarea unei locuințe: asistentul social evaluează dificultățile clientului, gradul de urgență al situației sale, îl informează pe client asupra drepturilor și obligațiilor sale, asupra demersurilor pe care trebuie să le realizeze, asupra procedurilor necesare, pregătește clientul pentru cazul în care este nevoie de schimbarea cadrului sau de viață.

d. susținerea demersurilor de (re)integrare școlară și profesională: asistentul social ține seama de așteptările și opiniile clientului, evaluează situația clientului din punct de vedere școlar și profesional, identifică instituțiile la care poate apela clientul, sprijină accesul la structuri de învățământ și cursuri de formare profesională, îl acompaniază pe client în demersurile sale.

e. asistarea mamelor în cadrul maternităților și spitalelor de pediatrie: asistentul social evaluează situația familiei, o informează asupra sprijinului care îi poate fi acordat, intermediază relația familiei cu instituțiile, autorități, servicii pentru mamă și copil, dezvoltarea unei rețele de sprijin comunitar pentru părinți și copii; consiliază familia asupra modalităților concrete de sprijinire a tinerelor mame (în special a celor cu depresie post-partum): evitarea exercitării unor presiuni inutile și a culpabilizării de către familie, împărțirea între membrii familiei a sarcinilor zilnice de îngrijire a copilului, încurajarea mamei.

f. asistarea clienților cu dificultăți psiho-sociale, persoane cu probleme psihologice, de comportament, dependente de alcool, droguri, supuse abuzurilor din partea unor persoane, copii cu risc de separare de familie: Asistentul social evaluează gradul în care relațiile interpersonale sau izolarea perturbă viața clientului, realizează întreveneri de tip psiho-social (ascultă, susține, sprijină clientul în dezvoltarea de competențe sociale), transmite informații asupra gravității stării clientului, informează clientul asupra drepturilor și posibilităților de sprijin precum și a instituțiilor competente, consiliază clientul în raport cu situația sa actuală, face un inventar al resurselor posibile pentru client, realizează împreună cu clientul un proiect de schimbare a situației sale de viață, identifică obstacolele care pot împiedica schimbarea, îl susține în situații de criză, propune resurse terapeutice.

Activități ale psihologului în cadrul CCS: Psihologul realizează pentru persoanele cu dificultăți psiho-sociale, pentru persoanele cu probleme psihologice, de comportament, dependente de alcool, droguri, supuse abuzurilor din partea unor persoane, copii cu risc de separare de familie, copii în dificultate psiho-socială, activități pentru atingerea următoarelor obiective:

- schimbarea atitudinilor negative ale părinților față de naștere și față de copil;
- ameliorarea interacțiunilor disfuncționale părinte-copil, menținerea și consolidarea relațiilor parentale;
- dezvoltarea unei relații de atașament pozitive părinte-copil, îmbunătățirea modurilor de comunicare părinte-copil;
- dezvoltarea competențelor parentale;

- conștientizarea de către familie a nevoilor psihologice și afective ale nou-născutului, sprijinirea familiei pentru a înțelege nevoile de îngrijire permanentă a copilului în familia sa;

- depășirea situației de risc de separare a copilului de familie; evitarea alterării definitive a relației părinte-copil;

- ameliorarea dificultăților psihosociale care afectează relațiile familiale;
- depășirea stărilor conflictuale intrafamiliale și inter-generaționale;
- ameliorarea tulburărilor de comportament și a dependenței (de alcool, de droguri);
- ameliorarea la mamă a simptomelor psihice consecutive nașterii: anxietate, depresie post-partum, etc.;

- sprijinirea familiei pentru a acorda sprijin mamei;

- reducerea posibilelor stări de dependență față de CCS și personalul lui.

4.1.1. Consilierea familiei și a copilului

Demersul consilierii realizată de psiholog și de asistentul social se centrează pe rezolvarea problemelor de adaptare, pe optimizarea funcționării persoanei și pe prevenirea tulburărilor afective și comportamentale. Prin consiliere se oferă clientului ajutor și susținere în condițiile în care aceasta este solicitată de către client.

În cazul prevenirii separării copilului de familia sa, consilierea este precedată de sesiuni de informare care au drept scop obținerea acceptului clientului pentru inițierea unui demers de consiliere individuală sau de familie.

Consilierea se bazează pe parteneriatul profesionistului cu clientul în vederea îmbunătățirii capacității de adaptare a clientului la situațiile cu care acesta se confruntă și găsirii resurselor și modalităților de rezolvare a problemelor și depășirii dificultăților cu care se confruntă.

Cadrul întrevederilor. Consilierea se realizează într-un spațiu special amenajat destinat numai ședințelor de consiliere. Spațiul trebuie să asigure intimitatea și siguranța clienților pentru derularea eficientă a sesiunilor de consiliere și trebuie să fie dotat cu mobilier adecvat. Cadrul întrevederilor este precizat și din punct de vedere temporal: se stabilește cel puțin o sesiune de consiliere pe săptămână, timp de 45-50 de minute sau mai multe sesiuni în funcție de nevoile clientului. Consilierea se raportează la anumite obiective stabilite de comun acord și care reflectă nevoile clientului. Prin aceasta clientul este susținut în dezvoltarea unui comportament de tip intențional, flexibil și, în consecință, productiv.

Cadrul deontologic al consilierii. În activitatea sa, consilierul va fi ghidat atât de etica profesională cât și de drepturile clientului, de standardele morale, valorile individuale și culturale specifice clientului. Clientul trebuie respectat și protejat. Consilierul trebuie să fie onest, integru și obiectiv în relația sa cu clientul. Intervenția consilierului se va construi fără a aduce prejudicii clientului și cu păstrarea caracterului confidențial al informațiilor furnizate de acesta.

În urma ședințelor de consiliere, profesionistul completează informațiile relevante pentru fiecare caz în parte în Fișa de consiliere (vezi anexa 6).

A. Consilierea de grup

Specificul grupului de consiliere constă în faptul că interacțiunea dintre participanți este folosită în scopul de a facilita schimbarea comportamentală.

Rolul consilierului constă în a crea un mediu securizant în care fiecare membru al grupului își poate expune preocupările privind diferitele aspecte ale vieții sale: familie, relații interpersonale, relații profesionale, sociale.

Consilierea de grup permite lucrul simultan cu mai mulți clienți; ea oferă un context în care se pot analiza problemele de natură interpersonală, fiecare client beneficiază de sprijin și ajutor din partea membrilor grupului dar oferă, în același timp, sprijin și ajutor; activitățile de grup permit experimentarea de noi comportamente și modalități de comunicare.

Consilierea de grup nu se recomandă în situațiile în care clientul se află într-o situație de criză, nu este compatibil cu situația de lucru în grup sau când există pericolul încălcării principiului confidențialității fără acordul clientului. Se recomandă organizarea de grupuri care să fie formate din cinci până la maxim zece clienți. Frecvența minimă a sesiunilor de consiliere de grup este de o ședință de 2 ore o dată pe săptămână.

B. Consilierea persoanelor cu dizabilități

Datorită dizabilităților de natură fizică sau mentală, această categorie de clienți este izolată ca efect al etichetării, mentalităților și a dificultăților pe care le întâmpină în integrarea în societate. Din acest punct de vedere, consilierul trebuie să fie informat în privința condițiilor de mediu social în care trăiește clientul cu dizabilități. Datorită percepției distorsionate a persoanelor cu dizabilități, caracteristicile anumitor cazuri sunt generalizate de către membrii comunității și atribuite tuturor persoanelor cu dizabilități. Consecința constă în perceperea persoanelor cu dizabilități ca fiind marcate de limite importante, altele decât cele care decurg din problematica specifică.

Unul din obiectivele specifice ale consilierii persoanelor cu dizabilități constă în decelarea influențelor negative ale mediului și izolarea factorilor supraadăugați de nevoile reale, specifice, ale clienților.

Eficiența în consilierea persoanelor cu dizabilități este rezultatul cunoașterii de către profesionist a următoarelor aspecte:

- legislației, programelor, facilităților, resurselor specifice alocate acestei categorii de populație;
- metodelor de diagnostic și de clasificare a dizabilităților;
- caracteristicile diferitelor etape ale dezvoltării și obstacole întâmpinate de persoanele cu dizabilități;
- modelelor învățării în cazul persoanelor cu dizabilități și resursele necesare aplicării acestora.

C. Consilierea în situație de criză

Situația de criză (o situație traumatică pentru client) este percepută de client ca generatoare de consecințe cu efect extrem de negativ asupra vieții sale individuale, familiale și sociale.

Intervenția în situația de criză presupune lucrul intensiv și de scurtă durată cu clientul, prin centrarea pe situația concretă și găsirea unei soluții pentru acesta care să îl ajute să-și folosească resursele pentru a depăși situația și să-și desfășoare activitățile de zi cu zi într-un mod cât mai acceptabil și eficient pentru el și pentru cei din jur. Obiectivul pe termen lung al intervenției constă în evitarea efectelor negative ale situației asupra clientului și familiei sale.

Se explorează resursele și sprijinul imediat de care dispune clientul, capacitatea de toleranță a clientului, mediul personal sau instituțional care poate susține clientul. După

ce alternativele au fost explorate în raport cu suportul aferent, clientul va decide calea de acțiune. Clientul se va angaja în respectarea căii de acțiune alese.

D. Consilierea copiilor și adolescenților

O prima etapă importantă a consilierii copiilor și adolescenților este adaptarea la cadrul procesului de consiliere. Copiii și adolescenții sunt ajutați să se adapteze la cadrul nou reprezentat de cabinetul de consiliere, de mediul profesional și de specialiști; clienților li se acordă atenție, sunt ajutați să realizeze activitățile propuse în funcție de caracteristicile personale; părinții sunt informați despre evoluția copilului de-a lungul întregului proces.

Copiii și adolescenții sunt sprijiniți de către profesioniștii CCS pentru:

a. Exersarea și perfecționarea capacităților de exprimare verbală și nonverbală a sentimentelor, trăirilor, opiniilor lor, diversificarea și îmbunătățirea metodelor de comunicare cu alți copii și cu adulții. În acest scop copilul este încurajat, prin crearea unui mediu sigur și suportiv, să își exprime trăirile prin cuvinte, acțiuni sau joc, în funcție de gradul său de dezvoltare. Profesioniștii CCS utilizează metode și activități adaptate pentru a-l ajuta pe client să își conștientizeze, să își exprime trăirile afective și sentimentele și să le facă față. Experiențele copilului sunt utilizate pentru a-l ajuta să își înțeleagă sentimentele și relațiile cu adulții și ceilalți copii și pentru a-și dezvolta vocabularul relativ la trăirile sale. Copilul și adolescentul este ajutat să-și depășească blocajele emoționale și să-și dezvolte strategii de rezolvare a conflictelor personale și interpersonale.

b. Creșterea încrederii în sine și acceptarea de sine. Copiii și adolescenții sunt ascultați și încurajați să își exprime sentimentele și opiniile; pe baza acestora se stabilesc de comun acord obiectivele de îndeplinit și activitățile aferente acestora. Copiii sunt încurajați să ia propriile decizii și să-și asume responsabilitatea pentru acțiunile lor. Este încurajată dezvoltarea deprinderilor de autoajutorare în cadrul activităților zilnice. Copilul este valorizat și încurajat în ceea ce privește comportamentele pozitive și succesele înregistrate de acesta.

Când sunt implicați și părinții în îndeplinirea acestui obiectiv, aceștia sunt sprijiniți în explorarea diferențelor dintre comportamentele așteptate și cele pe care le manifestă copilul în prezent, acceptarea și înțelegerea copilului luând în considerare particularitățile și interesele lui. Rețeaua familială și comunitară este utilizată pentru a introduce modele pozitive pentru copil, pentru a-și dezvolta o imagine de sine pozitivă.

c. Dezvoltarea capacităților de integrare socială, satisfacerea nevoilor de apartenență a copiilor și adolescenților la grup. Profesioniștii CCS inițiază activități și încurajează experiențe care duc la cooperarea cu alți copii și cu adulții; situațiile de conflict sunt discutate cu copilul și cu părinții; jocul și experiențele de învățare sunt utilizate pentru încurajarea interacțiunilor dintre copil și adult.

E. Consilierea prin telefon

Consilierea prin telefon utilizează tehnici specifice și respectă normele deontologiei profesionale. Scopurile generale ale consilierii prin telefon sunt: formularea clară a unei probleme, ameliorarea unei situații de criză, acordarea unui sprijin emoțional, inițierea unui contact în vederea stabilirii unei alte convorbiri telefonice sau a unei întrevederi la sediul CCS.

Convorbirile telefonice nu au, în general, o durată determinată. Ele se pot termina într-un mod neprevăzut. Clientul alege ora și stabilește subiectul convorbirii. Clientul decide dacă își divulgă identitatea sau nu. Consilierul prin telefon asigură confidențialitatea

convorbirii, îl informează pe client asupra drepturilor sale: că își poate păstra anonimatul, că datele furnizate de client sunt confidențiale. De asemenea, consilierul orientează convorbirea pentru a obține informații suplimentare necesare găsirii unor soluții la problemele clientului.

F. Informarea și orientarea clienților

Activitățile de informare (în domeniul social, juridic, medical) se regăsesc în toate fazele procesului de acompaniere și consiliere. Modalitatea și conținutul informațiilor oferite de CCS sunt adaptate nivelului de înțelegere al clienților. Informarea clienților poate fi realizată și prin telefon.

Activitățile de informare vizează:

- resursele comunitare și drepturile prevăzute de legislație;
- informare asupra rețelei serviciilor sociale;
- informare asupra importanței mediului familial în dezvoltarea copilului;
- informarea în maternitate, prin colaborare cu asistentul social care lucrează în maternitate, a mamelor despre avantajele alăptării la sân (pentru formarea atașamentului securizant, pentru întărirea relației mamă-copil, pentru sănătatea mamei și a copilului);
- informarea asupra modalităților de sprijin a familiei în cazul dependenței de alcool, droguri;
- informarea și pregătirea părinților pentru a face față cerințelor de dezvoltare a copilului, (inclusiv a copilului cu dizabilități, prematur, cu HIV)

Alături de serviciile oferite direct de către CCS, profesioniștii centrului orientează clienții către alte servicii specializate cu responsabilități în oferirea de servicii sau prestații necesare acoperirii nevoilor cu care se confruntă clienții.

4.2. Sprijin și educație parentală

4.2.1. Programe de educație parentală

Echipa de profesioniști a CCS oferă posibilitatea părinților de a întâlni alți părinți care se confruntă cu probleme similare prin desfășurarea programelor de educație parentală. Programele de educație parentală sunt programe de dezvoltare și consolidare a abilităților și competențelor parentale. Aceste programe se realizează prin intermediul întâlnirilor de grup și individuale.

Organizarea întâlnirilor de grup se realizează în funcție de interesele clienților pe baza unei analize a nevoilor. Pentru realizarea analizei nevoilor pot fi folosite chestionare, interviuri, discuții.

Activitățile care au ca scop formarea și dezvoltarea de abilități parentale sunt organizate de către CCS sau de către CCS în colaborare cu instituții publice și organizații neguvernamentale care au experiență în acest domeniu. Aceste activități se realizează prin împărtășirea de competențe între părinți și profesioniști și au ca scop:

- dezvoltarea abilităților parentale, dezvoltarea abilităților de îngrijire și creștere adecvată a copiilor;
- crearea și dezvoltarea rețelei de sprijin comunitar formată din părinții incluși în programele de educație parentală;
- dezvoltarea capacității părinților de a face față provocărilor legate de creșterea și educarea copiilor;
- reducerea izolării părinților prin relaționarea cu alți părinți;
- asigurarea accesului la resursele comunitare.

Aceste activități se desfășoară după o programă elaborată în conformitate cu legislația în vigoare și în funcție de nevoile identificate de specialiștii CCS. Temele abordate cu predilecție în întâlnirile cu părinții sunt următoarele:

- creșterea și educarea copilului;
- etapele dezvoltării copilului;
- importanța familiei în dezvoltarea copilului;
- efectele separării și instituționalizării asupra copilului;
- formarea atașamentului securizant;
- prevenirea abuzului și neglijării copilului;
- îngrijirea copilului cu dizabilități;
- legislație în domeniul protecției și promovării drepturilor copilului.

Întâlnirile grupului constau în discuții pe teme solicitate de părinți (timp de 90-120 de minute) și discuții inițiate de profesioniști. Un grup de 10-12 persoane se va întâlni pe durata a 4-6 luni, de două ori pe lună (în total 8-12 întâlniri pentru fiecare grup), în funcție de progresele obținute și de disponibilitatea părinților.

Reguli de funcționare a grupului:

- grupul reunește părinți care sunt interesați de îmbunătățirea performanțelor lor în îndeplinirea rolului de părinte;
- implicarea părinților în desfășurarea reuniunilor de grup;
- valorizarea resurselor familiei;
- ascultarea și acceptarea exprimării opiniilor de către toți membrii grupului;
- respectarea programului întâlnirilor;
- permanență și continuitatea grupului până la încheierea perioadei de pregătire;
- profesionistul care animă grupul nu se substituie părinților, ci ajută la evidențierea resurselor pe care aceștia le au deja și îi sprijină pe părinți în valorificarea acestora în cadrul relației lor cu copilul;

- nu există un raport de putere profesionist-părinte în cadrul grupului,

În cadrul întâlnirilor de grup, psihologul sau asistentul social, în calitate de moderator de grup au următoarele responsabilități:

- constituirea grupului în funcție de temă;
- alcătuirea agendei de lucru, programei cursului, a suportului de curs;
- primirea părinților;
- crearea cadrului întâlnirilor de grup;
- analizarea situațiilor prezentate de părinți în grup;
- încurajarea participanților să-și exprime liber opiniile, sentimentele, experiențele personale;
- identificarea și explorarea temelor care îi apropie pe părinții participanți la grup;
- identificarea și explicarea funcțiilor parentale necesare îngrijirii adecvate a copiilor;
- lărgirea câmpului competenței parentale;
- facilitarea schimburilor informaționale între părinți;
- stabilirea unor relații de încredere și de durată cu părinții;
- identificarea dificultăților, obstacolelor și soluțiilor;
- exprimarea lucrurilor importante care sunt dificil de verbalizat de către părinți;
- evaluarea rezultatelor și impactului grupului asupra părinților;
- încurajarea întraajutorării și relaționării în afara cadrului grupului;
- solicitarea permanentă a feed-back-ului de la participanți;

- evaluarea progreselor și impactului sesiunilor de formare asupra participanților.

Programele de educație parentală respectă principiile învățării adultului: adulții învață atunci când procesul de învățare este auto-direcționat (determinat de ei înșiși), este participativ (procesul este activ, nu pasiv), este experiențial (se învață din împărtășirea experiențelor), este reflectiv (adultul preferă să reflecteze la ce se întâmplă în timpul cursului). Metodele de formare recomandate pentru formarea adulților sunt jocul de rol, demonstrația, studiul de caz, lucrul în grupuri mici, brainstorming-ul.

4.2.2. Organizarea grupurilor de sprijin pentru părinți

Grupul de sprijin este utilizat ca o formă de intervenție socială care presupune participarea benevolă și organizată, într-un cadru structurat, a părinților la dezbateri și identificarea unor soluții la probleme comune. Scopul utilizării acestei tehnici este de a se oferi reciproc informații, sfaturi, încurajare și sprijin emoțional. Scopul se poate reformula în funcție de caracteristicile membrilor grupului și de dinamica problemei pe care aceștia au consimțit să o dezbată împreună.

Aceste întâlniri sunt mediate de către un profesionist al CCS care împreună cu membrii grupului stabilesc regulile și normele interne de funcționare, planul de desfășurare al întâlnirilor. Moderatorul stimulează membrii grupului:

- să-și împărtășească problemele cu alți membri ai grupului;
- să identifice posibilități de rezolvare a problemelor;
- să realizeze un schimb de informații și opinii despre problemele discutate.

CAPITOLUL 5 ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

5.1. Locația, resurse financiare și baza materială

CCS funcționează, după caz, într-o clădire proprie sau într-un spațiu propriu aflat într-o clădire în care mai funcționează și alte servicii complementare. CCS poate funcționa pe lângă o maternitate, un centru de zi, o școală sau un alt serviciu social.

Spațiul destinat CCS trebuie să asigure desfășurarea în condiții optime a activităților cu clienții, atât din punct de vedere material cât și din punct de vedere funcțional. Spațiile în care funcționează CCS trebuie să asigure: primirea clienților, consilierea individuală și de grup a clienților, informarea clienților, organizarea grupurilor de părinți care participă la programele de formare a abilităților parentale, organizarea reuniunilor de echipă, păstrarea în siguranță a documentelor și informațiilor. Spațiile destinate consilierii trebuie să fie separate de cele destinate activităților administrative.

Clădirea în care funcționează CCS asigură clienților, personalului și vizitatorilor siguranță și confort. Aceasta îndeplinește condițiile prevăzute de lege în ceea ce privește autorizațiile/avizele de funcționare și este adaptată nevoilor clienților cu dizabilități fizice.

CCS este dotat cu echipamente tehnice și electronice (calculatoare, video, TV, copiator, telefon și fax) necesare culegerii de informații, prelucrării informațiilor, realizării de materiale de promovare și pentru realizarea bazei de date despre clienți. Mobilierul CCS este adaptat clienților (copii și adulți) și activităților desfășurate de echipa pluridisciplinară.

Profesioniștii CCS au asigurate consumabile, instrumente de lucru, materiale educative și psihopedagogice necesare derulării activităților de consiliere, educației parentale, organizării grupurilor de sprijin și funcționării rețelei de sprijin.

Bugetul pentru funcționarea CCS reflectă toate cheltuielile care se fac pentru organizarea și funcționarea lui conform standardelor minime obligatorii pentru aceste centre. De asemenea, capitolele de cheltuieli ale bugetului trebuie să reflecte și nevoile de dezvoltare și de adaptare permanentă a serviciilor la nevoile clienților. Bugetul prevede și fonduri pentru organizarea campaniilor de promovare și de informare a publicului, pentru organizarea de activități cu părinții, pentru pregătirea permanentă a personalului și pentru supervizare și evaluare.

5.2. Proceduri administrative și de management

Pentru atingerea obiectivelor sale, CCS utilizează proceduri administrative și de management performant. Un management performant implică un accent deosebit pe calitatea serviciilor furnizate în vederea acoperirii nevoilor reale ale beneficiarilor.

Furnizorul de servicii angajează, în condițiile legii și cu respectarea standardelor minime obligatorii ale acestor centre, un coordonator cu normă întreagă al CCS. Furnizorul de servicii implică coordonatorul CCS în toate activitățile de recrutare și angajare a întregului personal al CCS. Principalele responsabilități ale coordonatorului CCS se regăsesc în fișa de post. Coordonatorul realizează planul anual de acțiune pe baza căruia funcționează CCS (vezi anexa 9), evaluează organizarea și funcționarea serviciilor, întreprinde demersuri pentru îmbunătățirea activităților CCS. Responsabilitățile coordonatorului sunt multiple și implică cunoștințe cu privire la fiecare domeniu de lucru din cadrul CCS, cunoștințe specifice legate de clienți, abilități de colaborare cu personalul CCS etc. Pe lângă toate acestea, responsabilitățile administrative și de gestiune, precum și găsirea și alocarea corectă a resurselor CCS sunt elemente de care depinde realizarea efectivă a obiectivelor generale ale centrului.

Principalele responsabilități ale coordonatorului CCS sunt următoarele:

- elaborează regulamentul de ordine interioară și îl aduce la cunoștința tuturor angajaților;
- aduce la cunoștința angajaților regulamentul de organizare și funcționare sau normele interne de funcționare;
- elaborează împreună cu profesioniștii obiectivele CCS și planificarea activităților necesare atingerii acestor obiective;
- elaborează planul anual de acțiune;
- stabilește politica de formare a echipei;
- moderează reuniunile de echipă;
- mediază conflictele din echipă;
- delegă responsabilități către membrii echipei, atunci când acest lucru contribuie la eficientizarea activităților;
- face demersurile necesare pentru obținerea fondurilor necesare derulării activităților CCS și răspunde de gestionarea corectă a resurselor, conform bugetului anual;
- facilitează colaborarea dintre echipă și specialiștii altor servicii;
- reprezintă CCS în comunitate și asigură legătura activă a acestuia cu comunitatea;
- realizarea metodologiei de lucru a CCS;
- elaborează raportul anual de activitate și îl supune spre avizare furnizorului de servicii;

- pune la dispoziție documentele necesare verificărilor efectuate de persoanele delegate de către Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului pentru inspecția respectării standardelor.

Metodologia de lucru vizează cel puțin următoarele aspecte privind organizarea și funcționarea CCS:

- proceduri de lucru cu clienții, cu partenerii și cu alte servicii și instituții din comunitate;
- proceduri de transmitere a informațiilor (comunicarea internă și externă)
- proceduri de recrutare, evaluare, pregătire și coordonare a voluntarilor CCS;
- proceduri de evaluare a personalului;
- proceduri de asigurare a confidențialității datelor;
- proceduri legate de accesul personalului la baza de date și informații a CCS;
- proceduri clare privind primirea și înregistrarea cererilor de solicitare a serviciilor CCS;
- proceduri scrise privind primirea, înregistrarea și soluționarea reclamațiilor;
- proceduri financiare;
- proceduri de control.

Programul de funcționare al CCS este afișat într-un loc vizibil, atât în exteriorul, cât și în interiorul CCS. Acesta trebuie adaptat cerințelor clienților și disponibilității lor temporale de adresare și participare la activități.

Coordonatorul CCS asigură realizarea reuniunilor de echipă, periodic, în funcție de nevoile concrete ale echipei. Reuniunile de echipă se pot realiza cu participarea tuturor angajaților CCS sau doar cu profesioniștii CCS. Reuniunile de echipă sunt periodice, în cadrul acestora fiecare angajat trebuie să aibă ocazia să-și prezinte realizările, dificultățile întâmpinate în desfășurarea activităților curente, propuneri pentru depășirea acestora. Data și durata reuniunilor trebuie planificate astfel încât să asigure participarea tuturor membrilor echipei CCS, subiectele de discuție fiind aduse la cunoștința echipei în prealabil. Acest tip de reuniune are și scopul de a spori coeziunea echipei, de a îmbunătăți relațiile interumane și profesionale. Reuniunile periodice sunt conduse și organizate de coordonatorul CCS care prezintă, dacă este cazul, informații și decizii importante din partea furnizorului de servicii. Pentru fiecare reuniune de echipă se realizează un proces verbal al reuniunii, întocmit, prin rotație de fiecare membru al echipei.

Angajații CCS care au responsabilități în implementarea PPC se întâlnesc săptămânal în reuniuni ale echipei pluridisciplinare (sau cu o altă periodicitate impusă de cazistica serviciului). Aceste reuniuni au ca obiective principale:

- desemnarea (numirea) responsabililor de intervenție;
- elaborarea PPC;
- realizarea evaluărilor periodice ale implementării PPC-urilor;
- revizuirea PPC-urilor;
- adoptarea deciziilor privind monitorizarea cazurilor.

CCS dispune de un sistem rapid și eficient de transmitere a informațiilor între membrii echipei și între aceștia și exterior. Comunicarea în interiorul și în exteriorul CCS implică existența unor mijloace materiale care să eficientizeze transmiterea de informații: aviziere expuse în locurile vizibile și foarte ușor accesibile; tăvițe personalizate pentru documente, e-mail, fax, telefon, etc.

Informațiile, comunicatele în exterior și frecvența acestora, altele decât cele prevăzute de standardele minime obligatorii pentru aceste centre, sunt stabilite de către furnizorul de servicii. Transmiterea informațiilor în exteriorul CCS trebuie să țină cont de principiul confidențialității și de protejarea imaginii clienților.

Coordonatorului îi revine responsabilitatea de gestiune materială și financiară a CCS.

Gestiunea materială în CCS presupune câteva activități ce pot fi realizate de persoane specializate în acest scop:

- inventarierea bunurilor materiale;
- evaluarea și reevaluarea bunurilor materiale;
- circulația bunurilor materiale și consumul lor;
- contabilitatea bunurilor materiale;
- amortizarea mijloacelor fixe;
- scoaterea din funcțiune și casarea mijloacelor fixe;
- evaluarea și lichidarea patrimoniului.

Toate aceste operațiuni se realizează în concordanță cu normele legale în vigoare.

Gestiunea financiară se concretizează în următoarele activități:

- estimarea bugetului anual de venituri și cheltuieli;
- stabilirea planului anual de finanțare;
- gestionarea veniturilor;
- căutarea de fonduri;
- repartizarea fondurilor existente pe categorii de cheltuieli, în raport cu bugetul aprobat;
- operațiuni de casierie și bancă;
- înregistrare contabilă;
- raportare financiară.

Bugetul anual al CCS este alcătuit ținând cont de costurile realiste și complete ale tuturor activităților. Bugetul nu trebuie să supraevalueze sau să subevalueze costurile necesare desfășurării activităților în condițiile asigurării calității conform standardelor minime obligatorii pentru aceste centre. Un buget previzional cuprinde următoarele tipuri de cheltuieli:

- cheltuieli pentru pregătirea deschiderii CCS;
- cheltuieli relative la amenajarea spațiului, întreținere și reparații; cheltuieli de funcționare: apă, gaz, electricitate, salubritate etc.; asigurări, impozite;
- investiții, echipamente;
- consumabile - pentru activitățile cu clienții (adulți și copii) și pentru activitățile administrative;
- salariile personalului;
- costuri de formare a personalului;
- costuri de comunicare (servicii poștale, telefon, fax, taxe internet);
- cheltuieli de deplasare;
- protocol;
- costuri de informare și sensibilizare (pliante, afișe, broșuri, materiale video etc.).

Evaluarea este activitatea de investigare și analiză a stării actuale de dezvoltare a serviciilor CCS. Scopul evaluării este cunoașterea și înțelegerea problemelor cu care se confruntă persoanele implicate în acordarea serviciilor, precum și gradul de satisfacere a nevoilor clienților cu scopul de a adapta și îmbunătăți planul anual de acțiune și

metodologia de lucru. Rezultatele evaluării performanțelor CCS este un indicator al gradului de profesionalism al resurselor umane și reflectă performanțele profesioniștilor CCS. Rezultatele evaluărilor sunt sintetizate în rapoarte de evaluare. Raportul anual de activitate al CCS este public și accesibil persoanelor interesate.

CAPITOLUL 6 RESURSE UMANE

Îndeplinirea obiectivelor CCS se realizează prin derularea activităților specifice conform unui management performant al resurselor umane. Structura resurselor umane trebuie adaptată la specificul serviciilor oferite de CCS (salariați, colaboratori, voluntari).

Este necesară acoperirea cu specialiști a tuturor posturilor din structura CCS, care să conlucreze permanent în vederea asigurării calității serviciilor oferite clienților. Fiecare specialist ocupă un anumit post și are de îndeplinit mai multe atribuții conform fișei postului. Fiecare atribuție posedă aspecte calitative și cantitative.

Un rol important pentru o activitate eficientă a CCS îl are gradul de motivare al echipei. În acest context, capacitatea coordonatorului CCS de a valorifica optim competențele și abilitățile membrilor echipei este un factor esențial. Este important ca personalul să se simtă valorizat și responsabil pentru activitățile pe care le desfășoară.

Evaluarea performanțelor echipei este o activitate continuă, în responsabilitatea coordonatorului CCS. Evaluarea personalului are ca efect motivarea acestuia în derularea de activități performante și în creșterea satisfacției în muncă.

Procesul de evaluare, prin oferirea de către coordonator a unui feed-back asupra modului în care își desfășoară activitatea fiecare membru al echipei, este o oportunitate în vederea îmbunătățirii întregii activități și îndeplinirea obiectivelor CCS.

6.1. Recrutarea, angajarea și structura de personal

Angajatorul recrutează și angajează personalul în conformitate cu reglementările legale în vigoare, în acord cu misiunea CCS, nevoile clienților și prevederile standardelor minime obligatorii ale acestor centre.

Echipele CCS sunt formate din cel puțin: un coordonator, un psiholog și un asistent social. La angajarea personalului se va ține cont de studiile absolvite de acesta, de experiența anterioară și de abilitățile în lucrul cu copii și familii.

Coordonatorul are studii superioare socio-umane și o experiență în servicii pentru protecția copilului de minim 2 ani.

Psihologul este absolvent al unei instituții de învățământ superior de specialitate, cu diplomă de licență în psihologie, acreditată conform legii.

Asistentul social este persoana care îndeplinește condițiile prevăzute în Legea privind statutul asistentului social.

În funcție de modul de înființare al CCS, de către autoritățile județene/locale sau de OPA, recrutarea și selecția personalului se realizează ținând cont de legislația în vigoare și de politica de personal a instituției respective.

După selecție, persoana nou angajată beneficiază de o sesiune de formare în care i se vor prezenta modalitatea de lucru, specificul postului, procedurile CCS și echipa în cadrul căreia va urma să lucreze. De asemenea, o perioadă de minimum 2 săptămâni și maxim 2 luni, persoana nou angajată va fi asistată de către un membru al echipei în vederea facilitării integrării și adaptării la munca cu clienții și echipa.

Profesioniștii CCS dispun, în afară de calificarea profesională prevăzută de standardele minime obligatorii, de o serie de competente și caracteristici: abilități de lucru în echipă, abilități de lucru cu copii și familii, toleranță la stres, motivație pentru munca pe care o desfășoară, acceptarea unui program de muncă flexibil, planificare și organizare de activități, flexibilitate și creativitate. De asemenea, angajații trebuie să dovedească cunoașterea și stăpânirea procedurilor de lucru, disponibilitate pentru învățare și perfecționare profesională, respect pentru deontologia profesională.

Fiecare angajat are o fișă a postului care cuprinde: denumirea postului, locul în care își desfășoară activitatea, relațiile cu alte posturi, responsabilități și sarcini, pregătirea necesară și abilități, caracteristici personale necesare ocupării postului.

6.2. Formarea personalului

Formarea personalului trebuie să asigure creșterea eficienței acestuia și furnizarea serviciilor către clienți la standarde de calitate corespunzătoare. Formarea personalului garantează menținerea unui anumit nivel de profesionalism al echipei.

Coordonatorul CCS are responsabilitatea organizării sesiunilor de formare de inițiere pentru personalul nou angajat al centrului. La angajarea specialiștilor, CCS utilizează un pachet de formare inițială de cel puțin 42 de ore în domeniul specific activităților centrului și în conformitate cu obiectivele acestuia.

Formarea de inițiere se adresează întregului personal de specialitate, se realizează la sediul CCS (locul de muncă) și cuprinde cel puțin următoarele elemente obligatorii:

- prezentarea CCS (obiective, servicii, activități);
- prezentarea echipei CCS;
- analizarea fișei postului;
- prezentarea metodologiei de lucru a CCS;
- prezentarea unor studii de caz și a unor dosare de caz.

Formarea continuă urmărește creșterea performanței angajaților și eficiența echipei pluridisciplinare. Aceasta trebuie să se desfășoare în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și în raport cu nevoile reale de formare identificate de coordonator.

Pentru fiecare membru al echipei pluridisciplinare, coordonatorul CCS realizează un plan de formare continuă în funcție de nevoile de formare.

Coordonatorul beneficiază de formare în domeniul managementului serviciilor sociale în condițiile în care nu are pregătire în acest domeniu.

Formarea continuă se poate realiza atât la sediul CCS, cât și în alte instituții/școli de pregătire/centre specializate (aceasta se poate realiza prin participarea la cursuri de specializare, stagii de pregătire profesională, seminarii, conferințe etc.).

Voluntarii care participă în activitățile CCS beneficiază de formare inițială, cel puțin 14 ore, în cadrul CCS.

Pentru asigurarea unei calități corespunzătoare a modulelor de formare realizate la sediul CCS există un punct de documentare unde pot fi consultate lucrări de specialitate în domenii de interes pentru personalul CCS.

6.3. Supervizarea

Obiectivul principal al supervizării profesioniștilor CCS constă în sprijinirea acestora pentru realizarea activităților cu maximă eficiență și utilizarea celor mai bune practici în relația cu clienții,

Supervizarea se desfășoară sub forma de întâlniri periodice "față în față", organizate între persoana care asigură supervizarea și profesionist/profioniști și durează 30-90 de minute. Supervizarea profesioniștilor CCS constă în:

- oferirea de sprijin informațional și suport emoțional profesioniștilor;
- fundamentarea teoretică a cazurilor;
- asigurarea obiectivității în soluționarea cazurilor;
- dezvoltarea capacității de reflecție asupra intervenției profesionale și a interacțiunilor cu ceilalți.

Persoana care realizează supervizarea contribuie la identificarea nevoilor de formare ale profesioniștilor și la evaluarea acestora, inclusiv prin intermediul evoluției cazurilor.

Efectuarea supervizării determină reducerea stresului profesional, favorizarea climatului potrivit pentru desfășurarea activităților, clarificarea rolurilor și responsabilităților angajaților CCS. De asemenea, supervizarea oferă cadrul pentru prelucrarea informațiilor despre propria persoană în diferite contexte, oferă sprijin în autoconștientizare și autocontrol. Prin intermediul supervizării sunt aduse în planul conștientizării și reflectării trăiri afective, sentimente, atitudini, valori, comportamente față de clienți (copii, adulți), colegi s.a., cu incidență în plan profesional.

Prin supervizarea individuală se urmărește atingerea următoarelor obiective:

- Dezvoltarea capacității de a-și conștientiza și controla propriile sentimente și atitudini;
- Conștientizarea punctelor vulnerabile și resurselor;
- Dezvoltarea capacității de a lucra pe baza unei planificări și reflecții critice;
- Prelucrarea imaginii despre sine în aspecte relevante ale muncii profesionale, pentru ca aceasta să devină mai compatibilă cu realitatea.

Prin supervizarea de grup se urmărește atingerea următoarelor obiective:

- Conștientizarea propriilor trăiri afective, comportamente și efectele acestora asupra celorlalți;
- Dezvoltarea capacității de a lucra în grup;
- Dezvoltarea capacității de a folosi constructiv propunerile și percepția altora;
- Dezvoltarea competenței sociale;
- Dezvoltarea capacității de analiză a situațiilor;
- Dezvoltarea capacității de a rezolva probleme.

Competențele necesare persoanei care asigură supervizarea CCS sunt: capacitatea de interacțiune cu personalul CCS, abilități de comunicare, pregătire teoretică și experiență practică în activitatea de supervizare și în domeniul protecției copilului.

ANEXA Nr. 1
la ghidul metodologic

Fișă de semnalare a riscului de separare a copilului de familie
(pentru copii 0-3 ani)

Instituția/Locul unde este completată

Data întocmirii fișei

Numele persoanei care a întocmit fișa

Data transmiterii la

Numele și prenumele copilului

Numele și prenumele mamei

Numele și prenumele tatălui

Domiciliul părinților

Riscuri de separare

1. Mama minora, necasatorita
da nu
2. Mama refuza dupa nastere sa-si vada copilul
da nu
3. Mama refuza sa-si alapteze copilul
da nu
4. Mama nu este vizitata de membrii familiei
da nu
5. Mama nu poseda acte de identitate
da nu
6. Mama prezinta semne de consum de alcool/droguri
da nu
7. Mama mai are copii in institutii de protectie a copilului
da nu
8. Mama nu lucreaza si nu are venituri
da nu
9. Mama prezinta semne de maltratare
da nu
10. Mama este analfabeta
da nu
11. Mama nu are medic de familie
da nu
12. Mama locuieste in conditii precare
da nu
13. Mama practica prostitutia
da nu
14. Mama are mai mult de trei copii in ingrijire
da nu
15. Mama prezinta semnele unei boli grave sau cronice
da nu
16. Mama ingrijeste cel putin un copil cu handicap
da nu
17. Mama nu este pregatita pentru ingrijirea copilului
da nu
18. Mama este depresiva
da nu
19. Mama nu are nici un proiect in legatura cu copilul
da nu
20. Mama este agresiva cu personalul medical
da nu
21. Mama insista pentru prelungirea sederii in maternitate
da nu
22. Mama are relatii conflictuale cu tatal copilului
da nu
23. Mama provine dintr-o institutie de protectie a copilului
da nu

Fișă de semnalare a riscului de separare a copilului de familie
(pentru copii de vârstă preșcolară și școlară)

Instituția/Locul unde este completată

Data întocmirii fișei

Numele persoanei care a întocmit fișa

Data transmiterii la

Numele și prenumele copilului

Numele și prenumele mamei

Numele și prenumele tatălui

Domiciliul părinților

Riscuri de separare

1. Copilul nu este recunoscut de tata
da nu
2. Copilul prezinta o igiena zilnica precara
da nu
3. Copilul prezinta semne de maltratare
da nu
4. Copilul este deprimat
da nu
5. Copilul prezinta semne de oboseala
da nu
6. Copilul lipseste de la scoala cel putin o zi pe saptamana
da nu
7. Copilul nu are bani de buzunar
da nu
8. Copilul nu este insotit la scoala
da nu
9. Copilul are mai mult de trei frati
da nu
10. Cel putin unul dintre parinti consuma bauturi alcoolice
da nu
11. Cel putin unul dintre parinti prezinta o boala grava, cronica
da nu
12. Copilul are dificultati de invatare
da nu
13. Cel putin unul dintre parinti a parasit tara/localitatea
da nu
14. Copilul si familia sa locuiesc intr-o locuinta provizorie
da nu
15. Copilul este agresiv cu alti copii
da nu
16. Copilul nu participa la activitati extrascolare
da nu
17. Copilul provine dintr-o zona marginasa a localitatii/cartierului
da nu
18. Copilul are cel putin un frate care a abandonat scoala
da nu
19. Copilul are cel putin un frate care consuma alcool/droguri
da nu
20. Copilul are ce putin un parinte sau frate analfabet

- da nu
21. Copilul are unul sau ambii parinti care sunt in inchisoare
da nu
22. Copilul locuieste cu rudele/bunicii
da nu
23. Copilul nu cunoaste suficient limba
da nu

ANEXA Nr. 2
la ghidul metodologic

FIȘA DE EVALUARE INIȚIALĂ

Datele personale ale solicitantului:
Numele și prenumele
Data și locul nașterii
Domiciliul:

Date personale privind familia

Mama

Nume și prenume
Data și locul nașterii
Pregătirea școlară/profesională
Ocupația
Domiciliul

Tata

Nume și prenume
Data și locul nașterii
Pregătirea școlară/profesională
Ocupația
Domiciliul

Frați

Nume și prenume
Data și locul nașterii
Pregătirea școlară/profesională
Ocupația
Domiciliul

Nume și prenume
Data și locul nașterii
Pregătirea școlară/profesională
Ocupația
Domiciliul

Date despre mediul de viață al solicitantului (locuință, școală/serviciul, relațiile cu colegii, etc.):

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

Dificultățile cu care se confruntă solicitantul și serviciile la care a apelat până în prezent:

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

Motivul solicitării serviciilor CCS:

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

Așteptările solicitantului de la CCS referitor la motivul expus:

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

Observații:

.....
.....

Recomandări:

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

Numele și prenumele profesionistului:

Semnătura:

Data:

ANEXA Nr. 3
la ghidul metodologic

ANCHETA SOCIALĂ
(model)

DATE PRIVIND FAMILIA

a. Părinții:

Tatal		Mama	
.....

Nume si prenume	
+-----+	
C.N.P.	
+-----+	
Data si locul nasterii	
+-----+	
Domiciliul	
+-----+	
Resedinta (adresa actuala)	
+-----+	
Studiile/Profesia	
+-----+	
Ocupatia	
+-----+	
Locul de munca si adresa	
+-----+	
Venitul	
(cuantumul si sursele)	
+-----+	
Nationalitate	
+-----+	
Religie	
+-----+	
Antecedente penale	
+-----+	

b. Copiii:

Nume și prenume:

C. N.P.

Certificat de naștere/Carte de identitate Seria: Nr.:

Data nașterii: [][].[][].[][][][]

Locul nașterii:

Sexul: F/M Naționalitatea: Religia:

Situația școlară:

Nume și prenume:

C. N.P.

Certificat de naștere/Carte de identitate Seria: Nr.:

Data nașterii: [][].[][].[][][][]

Locul nașterii:

Sexul: F/M Naționalitatea: Religia:

Situația școlară:

c. Părinții:

Sunt: Casatoriti [] Divortati [] Separati []
Cuplu necasatorit []

Suferă de o boală care îi împiedică să își exercite îndatoririle de
parinți

mama [] tata []

.....
.....

.....
.....

Alte situații:

.....
.....

.....
.....

.....
.....

d. Climatul familial:

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

e. Starea de sănătate fizică și psihică a membrilor familiei:

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

f. Locuința:

Proprietatea mamei [] Inchiriata []
Proprietatea tatălui [] Alte situații [] precizați:

.....
.....

.....

Nr. de camere locuibile:	Nr. persoanelor care locuiesc:
Apa curenta	Da [] Nu []
Incalzire	Da [] Nu []

Alte informații:

.....
Condiții de locuit (igienă, curățenie, dificultăți):

.....
.....

Observații:

.....
.....

FAMILIA EXTINSĂ SAU SUBSTITUTIVĂ

1. În situația în care clientul CCS este un copil care are o măsură de protecție specială, se completează informațiile relevante despre familia extinsă sau substitutivă la care este dat în plasament pe baza rubricilor existente la punctul anterior (date privind familia)

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

2. Informații relevante care au condus la separarea copilului de familia biologică

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

3. Informații despre copilul aflat în plasament

Nume și prenume:

C. N.P.

Certificat de naștere/Carte de identitate Seria: Nr.:

Data nașterii: [][].[[]].[] [] [] []

Locul nașterii:

Sexul: F/M Naționalitatea: Religia:

Istoricul copilului

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

Situația școlară (conform actelor eliberate de unitatea de învățământ)

.....
.....

Starea de sănătate (conform adeverinței medicale nr. ... din data de

.....
.....

Măsuri de protecție specială anterioare (nr. și data hotărârii CPC și măsura de protecție luată):

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

Numele și adresa serviciului de tip rezidențial/familiei extinse/familiei substitutive unde a locuit copilul anterior:

1.
2.
3.

Relația copilului cu personalul instituției/familiei extinse/familiei substitutive:

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

Relația copilului cu alți copii:

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

Relația copilului cu familia biologică:

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

Demersuri întreprinse pentru integrarea copilului în familia biologică:

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

Observații, concluzii și recomandări

Observații:

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

Concluzii:

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

Recomandări:

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

Asistent social:

Instituția:

a.

.....

b.

.....

c.

.....

d.

.....

3. Nume și prenume

a.

.....

b.

.....

c.

.....

d.

.....

Resursele familiei în vederea depășirii dificultăților pentru care s-a adresat CCS:

.....

.....

.....

.....

Observații:

.....

.....

.....

Propuneri:

.....

.....

.....

Psiholog:

Data:

ANEXA Nr. 5
la ghidul metodologic

FIȘA DE EVALUARE PSIHOLOGICĂ A COPILULUI

Numele și prenumele copilului:

Dezvoltarea fizică:

.....

.....

Dezvoltarea cognitivă:

.....

.....

.....
Dezvoltarea socio-afectivă:

.....

.....

.....
Limbajul:

.....

.....

.....
Relația copilului cu familia extinsă/familia substitutivă/personalul din instituție:

.....

.....

.....

Resursele copilului în vederea depășirii dificultăților cu care se confruntă:

.....

.....

.....
Observații:

.....

.....

.....
Propuneri:

.....

.....

.....

.....
Psiholog:

Data:

ANEXA Nr. 6
la ghidul metodologic

FIȘA DE CONSILIERE

Nume și prenume:

Definirea problemei:

.....

.....

.....

Resursele clientului:

.....

.....

Obiectiv pe termen lung:

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

Obiective specifice:

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

Evaluarea intervenției:

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

Data și locul intervenției:

Psiholog:

ANEXA Nr. 7
la ghidul metodologic

FIȘA DE MONITORIZARE PE PARCURSUL INTERVENȚIEI

Numele familiei/clientului:

Membrii familiei:

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

Motivul pentru care familia/clientul s-a adresat CCS:

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

Stadiul atingerii fiecărui obiectiv în parte din PPC:

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

Intervențiile de care a beneficiat în vederea atingerii fiecărui obiectiv din PPC:

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

Evoluția în atingerea obiectivelor PPC:

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

Atitudinea familiei/clientului privind derularea intervențiilor:

.....

.....

Observații:

.....

.....

Propuneri:

.....

.....

Când copilul este subiectul principal al monitorizării se consemnează și aspecte legate de:

Dezvoltarea fizică:

.....

.....

Dezvoltarea cognitivă:

.....

.....

Dezvoltarea socio-emoțională:

.....

.....

Comentarii:

.....

.....

Responsabil de intervenție:

Data:

ANEXA Nr. 8
la ghidul metodologic

FIȘA DE MONITORIZARE POST-SERVICII

Numele familiei/clientului:

Membrii familiei:

.....

.....

Motivul pentru care familia/clientul s-a adresat CCS:

.....

.....

.....

Scopul întâlnirii profesionist-familie/client:

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

Modalități de relaționare intrafamilială (relația dintre părinți, relația părinți-copil, atmosfera intrafamilială):

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

Modalități de rezolvare a problemelor cu care se confruntă în prezent:

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

Resurse în depășirea dificultăților psiho-sociale:

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

Opinia familiei/clientului referitor la situația prezentă:

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

Observații:

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

Propuneri:

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

Când copilul este subiectul principal al monitorizării se consemnează și aspecte legate de:

Dezvoltarea fizică:

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

Dezvoltarea cognitivă:

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

Dezvoltarea socio-emoțională:

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

Atitudini și comportamente în diverse situații referitoare la motivele care au stat la baza intervenției:

.....
.....
.....
.....
.....
Comentarii:
.....
.....
.....
.....

Asistent social/psiholog:

Data:

ANEXA Nr. 9
la ghidul metodologic

DOSARUL CAZULUI

1. Referat al managerului de caz de transmitere a cazului la CCS (pentru copiii care au o măsură de protecție specială);
2. Fișa de semnalare a riscului de separare a copilului de familie (pentru cazurile referite);
3. Nota coordonatorului CCS de desemnare a responsabilului de intervenție;
4. Ancheta socială elaborată de asistentul social al CCS;
5. Evaluarea inițială a clientului;
6. Evaluarea detaliată a clientului;
7. Raport de evaluare detaliată;
8. Fișa de evaluare psihologică a copilului;
9. Fișa de evaluare psihologică a familiei;
10. PPC și revizuirile acestuia;
11. Contractul cu clientul;
12. Fișe de consiliere;
13. Fișe de monitorizare a cazului;
14. Rapoarte de monitorizare a cazului;
15. Decizia de închidere a cazului.

ANEXA Nr. 10
la ghidul metodologic

PLAN ANUAL DE ACȚIUNE Model

Perioada:

.....

+	+	+	+	+	+	+
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
			Activitati			Responsabil

Data	Nr. Obiectiv	planificate	Durata	pentru
	indeplinirii	Observatii	activitatilor	indeplinirea
	crt.	pentru atingerea		
	activitatilor	obiectivelor		activitatilor
1.		-		
		-		
		-		
2.		-		
		-		
		-		
3.		-		
		-		
		-		
4.		-		
		-		
		-		

[nr. 73/2005](#) privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale. [nr. 88/2004](#) pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 726 din 12 august 2004.