



ROMÂNIA, JUDEȚUL VÂLCEA, ORAȘUL HOREZU, PRIMAR

ORAȘUL HOREZU - STAȚIUNE TURISTICĂ

Str. 1 Decembrie, nr. 7, Jud. Vâlcea - 245800

E-mail: primaria@orasul-horezu.ro Web: www.orasul-horezu.ro

Tel: 0250/860190 Fax: 0250/860481

"Împreună știm să performăm!"



Sistem de management
al calității conform cu
SR EN ISO 9001:2008
CERTIFICAT Nr.185C
SR EN ISO 14001:2005
CERTIFICAT Nr.131M

DISPOZIȚIA NR. 245

Cu privire la: Aprobare materiale informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul Centrului de zi pentru copii Săliște, precum și aprobarea procedurilor care stau la baza acordării serviciilor

Primarul orașului Horezu, județul Vâlcea, domnul Nicolae Sărdărescu;
Având în vedere:

Referatul nr.11545/17.05.2023 al Coordonatorului centrului de zi din cadrul Direcției de asistență socială al Primăriei orașului Horezu, județul Vâlcea prin care propune aprobarea materialelor informative conform anexei nr.1, respectiv procedurile conform anexei nr.2 ;

În conformitate cu prevederile Anexei la Ordinul nr.27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor; prevederile Legii nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare; prevederile art.155 alin.1 lit.d) coroborat cu alin.5 lit.c) și lit.e) din OUG nr.57/2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

În temeiul art.196 alin.1 lit.b) din OUG nr.57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare, emite următoarea:

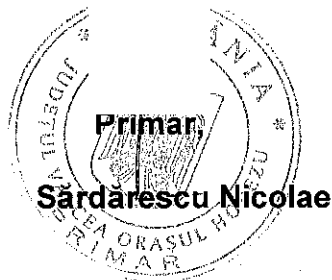
DISPOZIȚIE :

Art.1-Se aprobă materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul Centrului de zi pentru copii Săliște, conform anexei nr.1 care face parte integrantă din prezenta dispoziție.

Art.2-Se aprobă procedurile care stau la baza acordării serviciilor de către Centrul de zi pentru copii Săliște, conform anexei nr.2 care face parte integrantă din prezenta dispoziție.

Art.3-Se împuternicește cu ducerea la îndeplinire a prezentei dispoziții Coordonatorul centrului și educatoarele centrului, care vor face publice materialele aprobate prin orice mijloace.

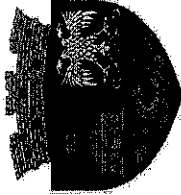
Art.4-Prezenta dispoziție se comunică prin grija secretarului general al orașului Horezu către: Instituția Prefectului Județul Vâlcea; Direcția de asistență socială.



HOREZU,
17.05.2023

Contrasemnează pentru legalitate,
Secretar general oraș
Boaghe Monița

Întocmit,
Consilier superior
Orleanu Cristina Elena



ROMÂNIA, JUDEȚUL VÂLCEA, ORAȘUL HOREZU, PRIMAR

ORAȘUL HOREZU - STATIONE TURISTICĂ

Str. 1 Decembrie, nr. 7, Jud. Vâlcea - 245800

E-mail: primaria@orasul-horezu.ro Web: www.orasul-horezu.ro

Tel: 0250/860190 Fax: 0250/860481

"Împreună spre performanță!"



Sistem de management
al calitatii conform cu
SERIFICAT NR. 2012
SR EN ISO 9001:2015
CERTIFICAT NR. 155-M

Anexa nr.1 la Dispoziția Primarului nr.245/2023

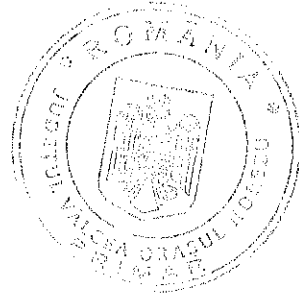
Centrul de zi pentru copii – Săliște

Centrul de zi pentru copii – Săliște este un serviciu pentru protecția copilului, a cărui misiune este prevenirea abandonului, prevenirea marginalizării sociale, și instituționalizării prin creșterea calității vieții copiilor aflați în dificultate și dezvoltarea programelor educaționale adecvate vârstei, nevoilor, potențialului de dezvoltare și particularităților acestora.

Copiii cărora li se adresează Centrul de zi pentru copii – Săliște au vârste cuprinse între 6 și 14 ani, frecventează cursurile unei instituții de învățământ și se află în una din următoarele situații: provin dintr-un mediu socio-economic cu un nivel de trai scăzut, au fost reintegrați în familie după ce au beneficiat de o măsură de protecție, provin din familii monoparentale, din familii cu părinți care lucrează în străinătate și lipsite de suportul familiei largite și copii lăsați în grijă altor persoane.

Serviciile oferite în cadrul Centrului de Zi constau în: îngrijire și educație, ajutor în efectuarea temelor și meditații, consiliere socială atât pentru copil cât și pentru familia sa, activități recreative și de socializare (ateliere de creație, jocuri specifice vârstei), implicarea familiei în activitățile desfășurate în centru, oferă o masă pe zi copiilor beneficiari.

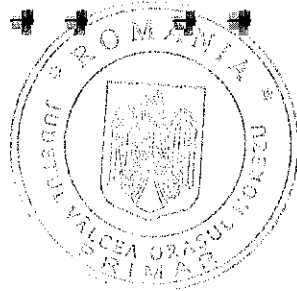
Programul Centrului de zi pentru copii – Săliște este de luni pana vineri intre orele 8.00 – 16.00.



Centrul de zi pentru copii – Săliște

Activități desfășurate cu copiii de vârstă școlară

- meditații, supraveghere și suport în efectuarea temelor și învățarea lecțiilor precum și asigurarea materialelor și echipamentelor necesare desfășurării acestora în bune condiții.
 - activități recreative și de socializare – realizarea unui echilibru între activitățile de învățare și cele de relaxare astfel încât să se mențină un echilibru psihic și fizic, necesar dezvoltării armonioase (se evită suprasolicitarea copiilor, se asigură condițiile materiale și financiare necesare acestor activități, încurajarea copiilor să dezvolte relații pozitive cu ceilalți) ;
 - activități de dezvoltare a unor deprinderi de viață independentă, igienă personală și stil de viață sănătos;
 - stimularea și dezvoltarea comunicării (să se exprime corect în propoziții, să se prezinte, să salute, să solicite și să mulțumească; să denumească obiecte, fenomene, acțiuni;etc.)
 - cunoașterea mediului (membrii familiei, segmentele corpului omenesc, obiecte de igiena personală etc.)
 - activități de cunoaștere a pozițiilor spațiale, mărimea, forma, culoarea obiectelor etc.
 - consiliere psihologică în raport cu vârsta, nivelul de dezvoltare, nevoile, aptitudinile și interesele copiilor (activitatea de consiliere se desfășoară la cerere, sau ori de câte ori este nevoie, elaborarea programului de orientare școlară și profesională) ;
- Activități desfășurate cu copiii de vârstă preșcolară :**
- stimularea și dezvoltarea comunicării (să se exprime corect în propoziții, să salute, să solicite și să mulțumească; să denumească obiecte, fenomene, acțiuni;etc.)
 - cunoașterea mediului (membrii familiei, segmentele corpului omenesc, obiecte de igiena personală etc.)
 - activități de cunoaștere a pozițiilor spațiale, mărimea, forma, culoarea obiectelor etc.
 - dezvoltarea deprinderilor de viață independentă și autonomie personală (cum ne comportăm în societate; să folosească corect obiectele sanitare, să se spele singuri pe mâini, față și dinți; să mănânce singuri; să se îmbrace și să se dezbrace singuri sau cu ajutor etc.)
 - dezvoltarea psihomotricității și abilității manuale
 - activități de recreere și socializare etc.



CENTRUL DE ZI PENTRU COPII – SĂLIȘTE

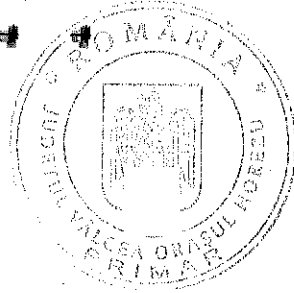
Misiunea Centrului de Zi este de a preveni abandonul și instituționalizarea copiilor prin asigurarea pe timpul zilei a unor activități de îngrijire, educație, recreere, socializare, consiliere, dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, cât și activități de sprijin, consiliere și educare pentru părinți sau reprezentanții legali, precum și pentru alte persoane care au în grijă copiii.

Centrul de Zi funcționează ca o unitate de asistență socială pentru copiii aflați în dificultate care provin din familii numeroase sau cu venit scăzut și are ca obiectiv principal prevenirea abandonului, marginalizarea socială, creșterea calității vieții copiilor ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite.

Centrul asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la misiunea sa/funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite și realizează anual acțiuni de informare a comunității în ceea ce privește serviciile oferite, rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare, relaționarea și complementaritatea cu alte servicii sociale, importanța existenței acestor servicii pentru copiii din comunitate și familiile acestora.

Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în cadrul „Centrul de zi pentru copii - Săliște” – Orașul Horezu, Sat Romanii de Sus, Județul Vâlcea sunt următoarele:

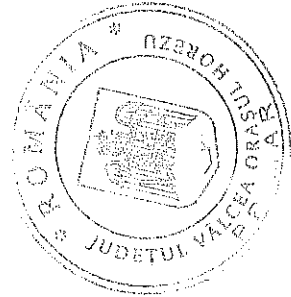
- respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- deschiderea către comunitate;
- ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitatea de exercițiu;
- asigurarea unei intervenții profesioniste, prin echipe pluridisciplinare;
- asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legali cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;
- primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- colaborarea centrului/unității cu serviciul public de asistență socială.



CENTRUL DE ZI PENTRU COPII – SĂLIȘTE

Scopul serviciului social „Centrul de zi pentru copii - Săliște” – Orașul Horezu, Sat Romanii de Sus, Județul Vâlcea, este:

- ✓ Să contribuie la depistarea precoce a situațiilor de risc care pot determina separarea copilului de familia sa;
- ✓ Să asigure o intervenție unitară, în situații de risc, a autorităților locale responsabile, utilizând instrumente integrate (de la ajutoare sociale pe care le acordă Primăria – la servicii de consiliere pe care le vor acorda asistenții sociali ai Centrului de zi);
- ✓ Să asigure un program educațional adecvat vârstei, nevoilor, potențialului de dezvoltare și particularităților copilului;
- ✓ Să asigure activități recreative și de socializare;
- ✓ Să asigure părinților consiliere și sprijin;
- ✓ Să dezvolte programe specifice pentru prevenirea comportamentelor abuzive ale părinților și a violenței în familie;





ROMÂNIA, JUDEȚUL VÂLCEA, ORAȘUL HOREZU, PRIMAR

ORAȘUL HOREZU - STAȚIUNE TURISTICĂ

Str. 1 Decembrie, nr. 7, Jud. Vâlcea - 245800

E-mail: primaria@orasul-horezu.ro Web: www.orasul-horezu.ro

Tel: 0250/860190 Fax: 0250/860481

"Împreună este performanță!"



Sistem de management
al calitatii conform cu
SR EN ISO 9001:2015
CERTIFICAT Nr. 219 C
SR EN ISO 14001:2015
CERTIFICAT Nr. 185 M

Anexa nr.2 la Dispoziția Primarului nr.245/2023

„Centrul de zi pentru copii - Săliște” – Orașul Horezu, Sat Romanii de Sus, Județul Vâlcea

Proceduri

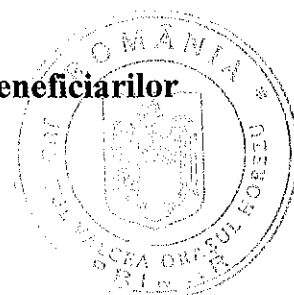
Serviciul social „Centrul de zi pentru copii - Săliște” – Orașul Horezu, Sat Romanii de Sus, Județul Vâlcea, cod serviciu social 8891CZ-C-II, înființat și administrat de furnizorul ORAȘ HOREZU, acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF, nr. 003846, deține Licență de funcționare seria LF nr.000426, sediul/sediile: Orașul Horezu, Sat Romanii de Sus, Județul Vâlcea.

Scopul serviciului social „Centrul de zi pentru copii - Săliște” – Orașul Horezu, Sat Romanii de Sus, Județul Vâlcea, este:

- ✓ Să contribuie la depistarea precoce a situațiilor de risc care pot determina separarea copilului de familia sa;
- ✓ Să asigure o intervenție unitară, în situații de risc, a autorităților locale responsabile, utilizând instrumente integrate (de la ajutoare sociale pe care le acordă Primăria – la servicii de consiliere pe care le vor acorda asistenții sociali ai Centrului de zi);
- ✓ Să asigure un program educational adecvat vârstei, nevoilor, potențialului de dezvoltare și particularităților copilului;
- ✓ Să asigure activități recreative și de socializare;
- ✓ Să asigure părinților consiliere și sprijin;
- ✓ Să dezvolte programe specifice pentru prevenirea comportamentelor abuzive ale părinților și a violenței în familie;

Procedurile care stau la baza acordării serviciului social sunt:

- 1. Procedura de admitere**
- 2. Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului**
- 3. Procedura de încetare a serviciilor**
- 4. Procedura privind relația personalului cu copiii**
- 5. Procedura privind controlul comportamentului copiilor**
- 6. Procedura privind prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare**
- 7. Procedura privind sugestiile/sesizările și reclamațiile**
- 8. Metodologia de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor**



1. PROCEDURA DE ADMITERE

Criteriile de admitere a beneficiarilor în programul desfășurat de Centrul de Zi

Admiterea în centru se face pe baza unui dosar întocmit de personalul de specialitate din cadrul Centrului de Zi, care va conține următoarele acte:

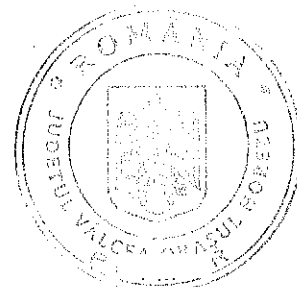
- cerere către Centrul de Zi;
- anchetă socială întocmită de personalul de specialitate din cadrul Centrului de Zi, din care să rezulte date privind părintii sau reprezentanții legali ai copilului, componența familiei, felul și dotarea locuinței, situația materială, aspecte privind condițiile de viață și sănătate ale membrilor familiei;
- adeverință medicală care să ateste starea de sănătate a acestora, precum și recomandarea medicului de specialitate atunci când este cazul;
- aviz epidemiologic;
- copii după actele de identitate - copil / părinți / reprezentanți legali
- adeverință de venit sau după caz, cupon pensie ori declarație venit ;
- adeverință de la unitatea de învățământ frecventată de copil, pentru copiii de vârstă școlară;
- certificat de căsătorie, sentință de divorț/ copie, certificat de deces (în funcție de caz);
- declarația părintelui/reprezentantului legal privind existența deprinderilor de igiena personală, pentru copiii de vârstă preșcolară.

Dosarul va fi analizat de către Comisia socială formată dintr-un număr de 5 membrii: Președinte coordonator – Coordonator Centru de zi, personal de specialitate din cadrul Centrului de Zi și din cadrul SPAS Horezu, care va formula o propunere primarului U.A.T. Oraș Horezu pentru admiterea în centru în funcție de îndeplinirea condițiilor prevăzute în prezentul regulament.

Numirea comisiei se face prin Dispoziție a Primarului.

Criteriile de selecție a beneficiarilor, în cazul existenței mai multor solicitări de acordare a serviciilor sociale decât locurile disponibile se realizează în urma departajării în ordine descrescătoare a punctajului acumulat în urma evaluării următoarelor criterii:

Nr. crt.	Criterii	Punctaj
1	Familia: - Plasament familial; - Familia monoparentală; - Familia constituită din 2 părinți;	3 2 1



2	Număr de membri ai familiei: - Familie cu 5 sau mai mulți copii ; - Familie cu 3 sau 4 copii ; - Familie cu cel mult 2 copii.	3 2 1
3	Situația financiară: - Fără nici un venit ; - Doar un părinte are venit ; - Ambii părinți au venit.	3 2 1
4	Situația locativă: - Familie fără locuință proprie ; - Locuință socială/chirie ; - Locuință proprietate personală.	3 2 1

Comisia socială va analiza fiecare dosar în vederea admiterii sau respingerii acestuia, și va stabili în cazul dosarului admis și alte servicii de care ar trebui să beneficieze și pe care Centrul de Zi nu le poate furniza, în vederea întocmirii planului de servicii.

În urma întrunirii Comisiei sociale se încheie procesul verbal privind:

- admiterea sau respingerea dosarului;
- dacă este cazul, alte servicii de care ar trebui să beneficieze și pe care Centrul de Zi nu le poate oferi;
- întocmirea planului de servicii

Admiterea beneficiarilor în cadrul Centrului de Zi se face în baza planului de servicii, aprobat prin Dispoziția Primarului.

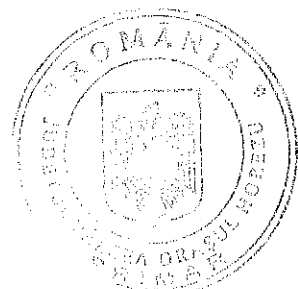
Planul de servicii se întocmește de către Centrul de Zi, în baza procesului verbal încheiat ca urmare a întrunirii Comisiei sociale de analiză a dosarelor, avizat de Primarul U.A.T. Oraș Horezu.

Pe baza planului de servicii, se încheie contractul cu părintele/reprezentantul legal al copilului, și se întocmește în cadrul echipei multidisciplinare programul personalizat de intervenție.

Fiecare copil din centru beneficiază de un program personalizat de intervenție, reactualizat periodic, ce va fi elaborat de către echipa multidisciplinară în funcție de nevoile și particularitățile acestuia, și aprobat prin Dispoziția Primarului.

Este interzisă admiterea în centru a bolnavilor psihici și a celor cu afecțiuni neurologice (schizofrenie, epilepsie, encefalită, etc.), precum și a purtătorilor de boli infecto-contagioase sau dermato-venerice (TBC, hepatită epidemică, etc.).

Comisia socială poate să propună și alte categorii de persoane cu situații similare în conformitate cu prevederile prezentului regulament, în limita locurilor disponibile, fără depășirea capacității maxime a centrului.



2. Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului

Procedura stabilește coordonatele procesului de evaluare, care are ca finalitate identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor.

Procedura se aplică în cadrul serviciului social în momentul admiterii beneficiarului în centru. Reevaluarea se efectuează când apar modificări semnificative ale stării sociale a beneficiarului, la 6 luni de la inițierea aplicării planului de acțiuni și la ieșirea din serviciu.

Evaluarea inițială are ca scop identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor.

Fișa de evaluare inițială este completată de persoana care face referirea către serviciul social, sau de personalul de specialitate al serviciului social, consemnând rezultatele referitor la starea socială a beneficiarului la data intrării în serviciu, urmând ca fișa să fie verificată și completată cu rezultatele obținute și de alți membri ai echipei prin evaluarea complexă.

Evaluarea inițială și complexă are un caracter multidimensional și vizează obținerea de informații generale referitoare la paliere de dezvoltare psiho-socială.

Minimum de elemente care sunt cuprinse în evaluare/reevaluare sunt:

- .situația locativă;
- .starea de sănătate - psiho-fizică;
- .situația familială;
- .aspecte privind mediul de viață;
- .istoric social.

La evaluare/reevaluare se pot utiliza și anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în serviciu.

3. PROCEDURA DE ÎNCETARE A SERVICIILOR

Condiții de încetare a serviciilor:

- ✓ la expirarea perioadei menționate în contract și îndeplinirea obiectivelor stabilite în programul personalizat de intervenție;
- ✓ în baza comunicării instituției de învățământ a nefrecventării școlii;
- ✓ când se constată, în urma desfășurării anchetei sociale, depășirea situației de nevoie social care a stat la baza furnizării serviciilor sociale specializate;
- ✓ când absența în mod cumulativ, 10 zile lunar, de la programul Centrului, fără sesizarea în formă scrisă a conducerii instituției;
- ✓ la solicitarea scrisă a părintelui/reprezentantului legal;



- ✓ când nu sunt respectate de către beneficiar obligațiile prevăzute în contractul de furnizare de servicii sociale și a Regulamentului de Ordine Interioară.

4. Procedura privind relația personalului cu copiii

Centrul de zi se asigură că relațiile personalului cu beneficiarii au o bază sănătoasă, răspunzând normelor de conduită morală, profesională și socială. Rezultate așteptate: Copiii au o relație firească cu personalul centrului, bazată pe sinceritate și respect reciproc.

Centrul are elaborat Codul Etic și îl face cunoscut personalului sub semnatura de luare la cunostință, la încadrare;

Codul Etic și ROF sunt aduse la cunostință beneficiarilor/reprezentanților lor legali, la admitere. Centrul asigură prezentarea lor în forme accesibile diverselor categorii de persoane.

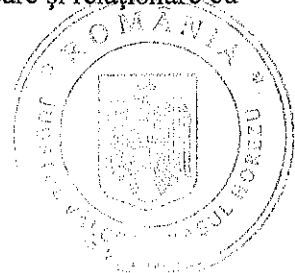
Toate acțiunile Centrului de zi pentru copii se derulează în baza principiilor privind respectarea și promovarea drepturilor copilului, așa cum sunt ele prevăzute în Legea nr. 272/2004 și în acord cu drepturile prevăzute în Carta internațională a drepturilor omului, și anume:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului; egalitatea șanselor și nediscriminarea;
- b) asistarea copiilor în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- c) respectarea demnității copilului;
- d) ascultarea opiniei copilului și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont de vârsta și de gradul său de maturitate;
- e) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a copilului;
- f) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării copilului;
- g) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- h) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- i) responsabilizarea părinților cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor părintești;
- j) primordialitatea responsabilității părinților cu privire la respectarea și garantarea drepturilor copilului.

5. Procedura privind controlul comportamentului copiilor

Centrul se asigură că personalul are abilități empatică și de comunicare, astfel încât să poată relaționa în mod benefic cu copiii, contribuind totodată la dezvoltarea capacităților lor afective.

Centrul instruește personalul cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu



copiii, în funcție de vârsta, nivelul de dezvoltare și particularitățile psihocomportamentale ale acestora.

Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în „Centrul de zi pentru copii - Săliște” au următoarele drepturi:

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

Procedura privind controlul comportamentului copiilor este elaborată de furnizorul de servicii sociale care administrează centrul.

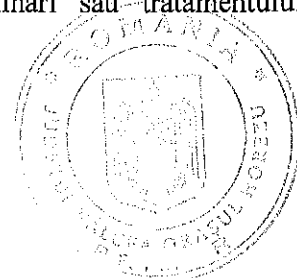
Se interzic măsurile disciplinare excesive sau iraționale, cum ar fi:

- a) pedeapsa corporală;
- b) deprivarea de hrană, apă sau somn;
- c) penalitățile financiare;
- d) orice examinare intimă a copilului dacă nu are o rațiune medicală și nu e efectuată de personal medico-sanitar;
- e) confiscarea echipamentelor și obiectelor personale copilului, cu excepția celor care pot constitui un risc;
- f) privarea de medicație sau tratament medical;
- g) pedepsirea unui grup de copii pentru comportamentul unui copil din grup;
- h) implicarea unui copil în pedepsirea altui copil;
- i) orice restricționare a contactului cu familia dacă nu există o hotărâre în acest sens, conform legii

6. Procedura privind prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare

Centrul de zi ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.

Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.



Se vor avea în vedere toate formele de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali sau de orice alte persoane, precum și metodele de identificare și semnalare a cazurilor de abuz.

Actiunile de informare vizează beneficiarii, reprezentanții legali, angajații și au ca scop prevenirea și identificarea situațiilor de abuz/neglijare.

Centrul detine un Registru privind evidența a cazurilor de abuz și incidentelor deosebite în care se consemnează situațiile sesizate de către beneficiar/reprezentantul sau legal/angajați, precum și măsurile ce sunt luate.

La admiterea în centru, beneficiarul sau reprezentantul sau legal, este informat de existența registrului și de modalitatea de înregistrare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz/neglijență.

În termen de maxim 24 ore, educatorul anunță în scris șeful de centru despre situația consemnată. Șeful de centru are obligația să informeze imediat D.G.A.S.P.C. ce constituie o comisie de anchetă pe care o trimite să investigheze în termen de 48 ore.

Comisia de anchetă întocmește un referat ce trebuie să cuprindă rezultatele anchetei și propuneri de soluționare.

Registru privind evidența a cazurilor de abuz și incidentelor deosebite se găsește într-un spațiu sigur și accesibil permanent.

7. Procedura privind sugestiile/sesizările și reclamațiile

Centrul încurajează beneficiarii să ofere sugestii pentru îmbunătățirea vieții cotidiene și să sesizeze orice nemulțumire referitoare la serviciile oferite și activitatea personalului, inclusive aspecte privind cazurile de abuz și neglijare.

Rezultate așteptate: Opiniile beneficiarilor, precum și aspectele și situațiile care îi nemulțumesc sunt cunoscute de personalul și coordonatorul centrului și, după caz, de conducerea furnizorului de servicii sociale care administrează centrul, astfel încât să poată fi luate măsurile care se impun.

Soluționarea reclamațiilor

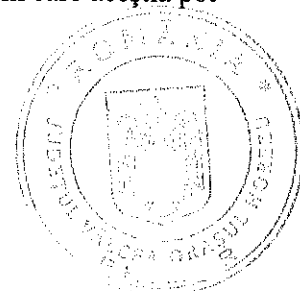
Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale.

Reclamațiile pot fi adresate Centrului de zi pentru copiii Salistea.

Centrul de zi pentru copiii Salistea are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați, și de a formula răspuns în termen de 30 zile de la primirea reclamației.

La Centrul de Zi pentru copiii Salistea se afla registrul de sugestii și reclamații.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot



depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

La semnarea contractului de furnizare servicii, beneficiarii sunt informați cu privire la dreptul de a face sugestii, sesizări și reclamații, precum și asupra modalităților de formulare și transmitere a acestora.

8. Metodologia de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor

Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor în scopul evaluării calității activităților desfășurate.

Centrul aplică o metodologie proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care stabilește procedeele și instrumentele utilizate (ex: chestionare, discuții individuale și de grup etc.)

Model Chestionar de evaluare a satisfacției beneficiarilor

1. Nume/prenume

2. De cât timp beneficiați de serviciile SPAS, Centrul de zi pentru copii Săliște?

- mai puțin de 3 luni
 între 3 luni și 6 luni
 peste 6 luni.

3. Cât de des folosiți serviciile noastre?

- zilnic
 săptămânal
 lunar
 mai rar.

4. Vă rugăm să ne spuneți cât sunteți de mulțumit de serviciile noastre:

- foarte mulțumit nemulțumit
 complet nemulțumit mulțumit
 așa și așa

5. Mai frecvențați alte servicii similare? Care sunt acelea?

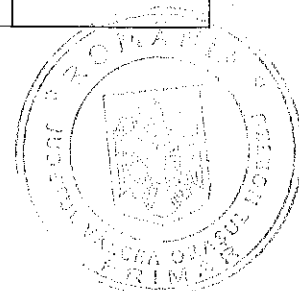
.....

6. În comparație cu alte servicii similare, serviciile noastre sunt:

- mult mai bune la fel
 mai proaste mai bune
 nu știu

7. Cum apreciați că v-au ajutat în rezolvarea problemelor serviciile de care ați beneficiat?

	Deloc	Puțin	Satisfăcător	Mult	Foarte mult
Informare					
Monitorizare					
Asistență medicală					
Consiliere					



psihologică					
-------------	--	--	--	--	--

8. Cum apreciați calitatea activităților desfășurate în cadrul Centrului de zi pentru copii – Săliște?

	Foarte slabă	Slabă	Satisfăcătoare	Bună	Foarte bună
Colaborare					
Respect					
Disponibilității față de dvs.					
Respectării confidențialității informațiilor					
Capacității de a asculta					
Capacității de a înțelege problemele dvs.					
Capacității de a transmite informații relevante și accesibile în mod organizat					

9. Cum apreciați calitatea condițiilor în care se desfășoară activitățile în cadrul Centrului de zi pentru copii – Săliște?

	Foarte slabă	Slabă	Satisfăcătoare	Bună	Foarte bună
Sălile de activități					
Materialele și echipamentele utilizate					
Curățenia					
Programul					

10. În decursul colaborării cu specialiștii Centrului de zi pentru copii – Săliște au existat incidente neplăcute?

DA

NU

11. Ce sugestii aveți pentru îmbunătățirea serviciilor oferite?

.....

12. Ați recomanda serviciile noastre și altor persoane?

DA

NU

VĂ MULȚUMIM PENTRU COLABORARE!

Metodologia de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă la sediul centrului.

Coordonator centru de zi
Toma Olimpia

