



Asociația Filantropia Ortodoxă Alba Iulia
Filiala Daneș
Daneș, nr. 382, jud. Mureș
telefon 0265713403, e-mail: office@filantropiadan.es.ro

REGULAMENT CADRU DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Casa de tip Familial „Sf. Nicolae”

CRIȘ

2016

OPIS:

I.MISIUNEA CENTRULUI	p.3
II.CATEGORIA DE BENEFICIARI	p.3
CAPITOLUL I. ORGANIZARE ȘI ADMINISTRARE	p.4
Cadrul de organizare și funcționare	p.4
Personal de conducere	p.4
Planificare – Dezvoltare	p.5
Evaluare și control	p.5
Comunicare internă	p.6
Înregistrarea și arhivarea datelor	p.6
CAPITOLUL II. RESURSE UMANE	p.6
Structura și calificarea personalului	p.6
Selecția, angajarea și promovarea personalului	p.7
Formarea profesională	p.7
CAPITOLUL III. ACCESAREA SERVICIILOR	p.8
Informare	p.8
Admitere	p.9
Sistarea serviciilor	p.9
CAPITOLUL IV. ACORDAREA SERVICIILOR	p.10
Evaluare	p.10
Stabilirea și Planificarea serviciilor	p.10
Îngrijirea personală	p.11
Supravegherea și menținerea sănătății	p.12
Integrare socială și Participare	p.13
CAPITOLUL V. DREPTURI	p.13
Drepturile și responsabilitățile beneficiarilor	p.13
CAPITOLUL VI. ETICĂ ȘI PROTECȚIE	p.14
etică	p.14
Relația personalului cu beneficiarii	p.14
Protecție împotriva abuzurilor și neglijării	p.15
Reclamații și sugestii	p.15

MISIUNEA

CASEI DE TIP FAMILIAL „SF. NICOLAE” CRIȘ

I. Misiunea Casei de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș este asigurarea accesului copiilor/tinerilor, pe o perioadă determinată, la găzduire, îngrijire, educație și pregătire în vederea reintegrării sau integrării familiale și socio-profesionale, îmbunătățirea stării fizice și psihice a copiilor care au suferit o formă de abuz din partea unui adult sau a unui copil mai mare, sau sunt în pericol de a deveni victime ale abuzului.

Persoana responsabilă din cadrul Casei de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș pentru a disemina *„Misiunea și locul casei de tip familial în cadrul sistemului de servicii sociale”* este coordonatorul.

Sediul centrului este în localitatea Criș, nr. 281, jud. Mureș, tel. 0265713366, e-mail: casa.cris@gmail.com

II. CATEGORIA DE BENEFICIARI

Beneficiari Casei de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș sunt:

- ✓ Copii cu vârsta între 2 – 26 ani;
- ✓ Copii proveniți din familiile monoparentale;
- ✓ Copii proveniți din relația de concubinaj;
- ✓ Copii proveniți din familii cu situație precară;
- ✓ Copii abuzati;
- ✓ Copii aflați în dificultate.

CAPITOLUL I.
ORGANIZARE ȘI ADMINISTRARE
I.1. CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

1.1. Casa de tip Familial „Sf. Nicolae” Criș are și aplică un *Manual de proceduri*, care cuprinde următoarele proceduri: (informare, admitere, acordarea serviciilor, evaluare, planificarea serviciilor, contractul de servicii sociale, ieșirea din serviciu, siguranță și accesabilitate, hrănire, norme de igienă, igienă personală, supravegherea și menținerea sănătății, medicație, deces, drepturile și responsabilitățile beneficiarilor, relația personalului cu beneficiarii, reclamații și sesizări, protecție împotriva abuzurilor și neglijării, notificarea incidentelor deosebite, structura și calificarea personalului, selecția, angajarea și promovarea personalului, perfecționarea personalului, cadrul de organizare și funcționare, personalul de conducere, planificare – dezvoltare, evaluare și control, administrare și finanțare, comunicare internă, comunicare și parteneriat, înregistrarea și arhivarea datelor, în vederea îndeplinirii misiunii centrului.

1.2. Conducerea asigură monitorizarea și actualizarea, după necesități, a regulamentelor, procedurilor, regulilor centrului.

1.3. Conducerea se asigură că personalul cunoaște documentele privind regulamentele și procedurile centrului.

1.4. Se asigură accesul beneficiarilor/reprezentanților lor legali la documentele privind regulamentele și procedurile centrului, într-o formă adecvată, iar personalul are obligația de a explica beneficiarilor aceste informații.

I. 2. PERSONAL DE CONDUCERE

2.1. Personalul care asigură furnizarea serviciilor sociale funcționează conform standardelor minime obligatorii.

2.2. Personalul de conducere al Serviciului are obligația de a se perfecționa continuu, atât sub raport managerial, cât și în ceea ce privește cunoașterea problematicei copiilor.

2.3. Personalul de conducere are obligația de a asigura condițiile minime prevăzute de prezentul regulament.

2.4. Coordonatorul Serviciului asigură conducerea acestuia și răspunde de buna funcționare și de îndeplinirea atribuțiilor care revin acestui serviciu.

I. 3. PLANIFICARE – DEZVOLTARE

3.1. Conducerea serviciului elaborează, în baza legislației în vigoare, un document cadru – numit ***Plan strategic de dezvoltare***.

3.2. În vederea elaborării Planului strategic de dezvoltare, conducerea realizează o analiză a situației unității din punctul de vedere al gradului de implementare a standardelor minime de calitate și consemnează analiza într-un ***Raport de evaluare***.

3.3. Planul strategic de dezvoltare este adus la cunoștința întregului personal.

3.4. Personalul de conducere al Serviciului elaborează anual și duce la îndeplinire un Plan de activitate al unității respective.

3.5. Conducerea Serviciului îndrumă personalul și monitorizează îndeplinirea Planului de activitate, în limitele resurselor alocate, în termenele și conform parametrilor calitativi stabiliți.

I. 4. EVALUARE ȘI CONTROL

4.1. Controlul și evaluarea au ca obiect: calitatea prestației personalului, calitatea activităților și serviciilor.

4.2. Conducerea Serviciului definește un set clar de indicatori măsurabili pentru evaluarea rezultatelor procesului de furnizare a serviciilor;

4.3. Conducerea promovează activități de măsurare a satisfacției beneficiarilor, a personalului și a celorlalte grupuri de interes.

4.4. Serviciul realizează activități de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor conform normelor legale și regulamentului.

4.5. Conducerea unității elaborează, la finele fiecărui an, un ***Raport de activitate***; raportul este public și este redactat într-o manieră accesibilă tuturor celor interesați.

I. 5. COMUNICARE INTERNĂ

5.1. Conducerea informează personalul cu privire la: strategiile și politicile sociale din domeniu; noi reglementări legislative în domeniu.

5.2. Fiecare angajat își cunoaște colaboratorii pe baza fișei postului și a altor documente ale centrului.

5.3. Conducerea Casei de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș utilizează modalități operaționale de comunicare între membrii echipei de personal implicați în procesul de furnizare a serviciilor.

5.4. Coordonatorul Casei de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș asigură coerența practicilor și a acțiunilor din unitate în concordanță cu scopul și cu obiectivele acestuia.

I. 6. ÎNREGISTRAREA ȘI ARHIVAREA DATELOR

6.1. Înregistrarea și arhivarea datelor se efectuează cu promptitudine, în conformitate cu normele legale în vigoare.

6.2. Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș asigură păstrarea și utilizarea datelor privind beneficiarii, în regim de confidențialitate, conform normelor legale în vigoare.

6.3. Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș asigură accesul necondiționat al beneficiarilor/reprezentanților legali la datele care îi privesc.

CAPITOLUL II.

RESURSE UMANE

II.1. STRUCTURA ȘI CALIFICAREA PERSONALULUI

1.1. Structura de personal a Casei de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș asigură desfășurarea efectivă și eficientă a activităților procesului de furnizare a serviciilor (asistența asigurată beneficiarilor, administrarea resurselor, organizare și comunicare, managementul serviciului).

1.2. Structura de personal nu corespunde din punct de vedere numeric și al calificării, normelor metodologice în domeniu.

1.3. Structura de personal este descrisă în ***Organigrama Centrului;***

1.4. Conducerea unității elaborează și revizuieste periodic organigrama, pentru a răspunde dinamicii cerințelor beneficiarilor.

1.5. Unitatea poate să utilizeze personal voluntar, cu verificarea cazierului judiciar; acesta nu este inclus în organigrama unității și nu poate prelua responsabilitățile personalului specializat.

1.6. Coordonatorul ține o evidență clară a programului prin care se asigură serviciile; face repartizarea personalului în așa fel încât să se asigure continuitatea procesului de furnizare a serviciilor și respectarea standardelor minimale de calitate în domeniu.

1.7. Serviciul asigură, pe cât posibil, siguranța personalului care lucrează direct cu beneficiarii, pentru a realiza continuitatea activităților și confortul afectiv al beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor.

I. 2. SELECȚIA, ANGAJAREA ȘI PROMOVAREA PERSONALULUI

2.1. Angajarea/promovarea personalului se realizează conform criteriilor de competență ale postului (calificare, experiență, abilități profesionale, atitudini, motivație etc.).

2.2. Conducerea serviciului se asigură că personalul care lucrează direct cu beneficiarii are o condiție bună de sănătate (probată cu documente medicale, conform legislației în vigoare).

2.3. Înainte de efectuarea oricărei angajări se vor solicita referințe de la locurile anterioare de muncă ale solicitanților.

2.4. Pentru ședințele operative care au loc lunar sau ori de câte ori este necesar, cu o durată de 1 – 2 ore, tot personalul convocat are obligația să participe sau să își anunțe neparticiparea din timp. Cei convocați care nu au participat la ședință au obligația de a se informa cu privire la cele discutate în timpul ședinței.

I. 3. FORMAREA PERSONALULUI

3.1. Asociația Filantropia Ortodoxă elaborează și aplică anual un ***Plan de perfecționare profesională***.

3.2. Asociația Filantropia Ortodoxă identifică oportunitățile de perfecționare a personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de furnizare a serviciilor.

3.3. Asociația Filantropia Ortodoxă asigură, anual sau ori de câte ori este nevoie, sesiuni de instruire a personalului centrului în domeniul social.

CAPITOLUL III.

ACCESAREA SERVICIILOR

II. 1. INFORMARE

1.1. Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș pune la dispoziția beneficiarului, familiei acestuia sau oricărei alte persoane interesate, materiale informative și publicitare privind serviciile acordate.

1.2. Pentru o informare corectă și completă, Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș utilizează **Ghidul beneficiarului**, redactat în limba română; Ghidul beneficiarului include informații accesibile, actualizate la zi, privind misiunea și obiectivele, resursele, facilitățile, serviciile, calificarea personalului, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor și numărul de locuri, termenii – cheie ai contractului de servicii, procedura de efectuare a reclamațiilor.

1.3. Ghidul beneficiarului este disponibil în format tipărit pentru beneficiari.

1.4. Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș deține și utilizează un **Manual de proceduri** care cuprinde toate procedurile aplicate în procesul de furnizare a serviciilor către beneficiar (informare, admitere, acordarea serviciilor, evaluare, planificarea serviciilor, contractul de servicii sociale, ieșirea din serviciu, siguranță și accesabilitate, amenajarea locuinței, norme de igirnă, igienă personală, supravegherea și menținerea sănătății, medicație, drepturile și responsabilitățile beneficiarilor, relația personalului cu beneficiarii, reclamații și măsuri disciplinare, protecție împotriva abuzurilor și neglijării, notificarea incidentelor deosebite, structura și calificarea personalului, selecția, angajarea și promovarea personalului, perfecționarea personalului, cadrul de organizare și funcționare, personalul de conducere, planificare – dezvoltare, evaluare și control, administrare și finanțare, comunicare internă, comunicare și parteneriat, înregistrarea și arhivarea datelor).

II. 2. ADMITERE

- 1.1. Fiecare copil/tânăr este admis în cadrul serviciului pentru protecția copilului de tip familial în baza Hotărârii Comisiei pentru Protecția Copilului sau a Sentinței Civile.
- 1.2. Decizia de admitere se emite numai dacă acesta poate răspunde nevoilor lor individuale de îngrijire, educație, socializare, etc. stabilite printr-o evaluare inițială.
- 1.3. Modalitatea de contestare a deciziei de admitere în Casa de tip Familial „Sf. Nicolae” Criș este prevăzută în Procedura privind admiterea în Centru.
- 1.4. Primirea în Centru a copilului/tânărului se va consemna în **registru** *de intrări – ieșiri* sau în cartea de Imobil a centrului, de către asistentul social.
- 1.5. La admiterea în centru fiecărui copil/tânăr i se desemnează de către cordonator o persoană de referință.
- 1.6. Fiecărui copil/tânăr i se prezintă clar, în funcție de gradul său de maturitate, care sunt principalele reguli de organizare și funcționare ale Casei de tip Familial „Sf. Nicolae” Criș, pe care trebuie să le respecte.

III.3. SISTAREA SERVICIILOR

- 3.1. Casa de tip Familial „Sf. Nicolae” Criș dispune și utilizează o procedură privind ieșirea beneficiarilor din unitate, prezentată în **Manualul de proceduri**.
- 3.2. Casa de tip Familial „Sf. Nicolae” Criș asigură pregătirea corespunzătoare a ieșirii copilului/tânărului din serviciu, prin dezvoltarea deprinderilor de viață independentă și a altor condiții necesare pentru reintegrarea sau integrarea familial și/sau socio-profesională.
- 3.3. Copiii/tinerii beneficiază de servicii concrete pentru a deveni adulți pe cât posibil autonomi, integrați în societate și părăsesc serviciul în condiții de siguranță și protecție.
- 3.4. La ieșirea din serviciu se întocmește, pentru fiecare beneficiar, o **Fișă de închidere a cazului**.

CAPITOLUL IV.
ACORDAREA SERVICIILOR
IV.1.EVALUARE

1.1. În cadrul Casei de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș se efectuează o evaluare inițială a fiecărui beneficiar conform *Fișei de evaluare inițială*.

1.2. În baza evaluării inițiale, se stabilesc serviciile ce vor fi asigurate beneficiarilor; evaluarea ține cont de programul individual de reabilitare și reintegrare socială din *Planul Individualizat de Protecție*.

1.3. Evaluarea și reevaluarea beneficiarilor se efectuează de către o echipă multidisciplinară formată din minimum 3 specialiști din următoarele domenii: medicină, asistență socială și psihologie.

1.4. Echipa multidisciplinară efectuează evaluarea inițială/reevaluările cu participarea beneficiarului și, după caz, a reprezentantului său legal.

1.5. În cadrul Casei de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș se efectuează reevaluarea beneficiarului atunci când apar modificări semnificative ale stării sale psiho – fizice la o perioadă de 3-6 luni.

1.6. Centrul deține și utilizează Fișe de evaluare pe nevoi de intervenție, pe care le utilizează în procesul de evaluare complexă.

III.2. STABILIREA ȘI PLANIFICAREA SERVICIILOR

2.1. În cadrul Casei de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș se pot acorda următoarele tipuri de servicii sociale, astfel:

- ✓ consiliere socială și psihologică, juridică, individuală și/ sau de grup în vederea diminuării traumelor suferite;
- ✓ găzduire și hrană;
- ✓ medierea relației dintre copil și membrii familiei acestuia;
- ✓ mediere în relația intra-familială;
- ✓ reprezentare și mediere în relația cu autoritățile locale;
- ✓ orientare;
- ✓ informare;
- ✓ sprijin material ocazional în funcție de nevoi;

- ✓ educație pentru sănătate.
 - ✓ Serviciile sunt oferite beneficiarului cu titlu gratuit în funcție de nevoile identificate ca urmare a evaluării situației psiho-sociale a acestuia.
- 2.2. Pentru fiecare beneficiar se întocmește un ***Plan de Servicii***.
- 2.3. Elaborarea Planului de Servicii se efectuează împreună cu beneficiarul/reprezentant legal, și este semnat de managerul de caz și de către beneficiar/reprezentant legal.
- 2.4. Planul Individualizat de Protecție (PIP) este elaborat de asistentul social, medic de familie și asistentul medical pe baza evaluării inițiale și recomandărilor Comisiei pentru protecția copilului.
- 2.5. Responsabilitatea coordonării serviciilor incluse în Planul Individualizat de Protecție revine unui manager de caz.
- 2.6. Planurile de Intervenție Specifică sunt anexe ale PIP și sunt elaborate de către personalul de specialitate al Casei de tip Familial „Sf. Nicolae” Criș și, după caz, de către profesioniști din afara Serviciului Rezidențial în conformitate cu prevederile PIP.
- 2.7. PIS-urile conțin obiective pe termen scurt, mediu și lung, activitățile corespunzătoare acestor obiective, care pot fi periodice.
- 2.8. PIP și PIS țin cont de vârsta, sexul, potențialul de dezvoltare, personalitatea, etnia, cultura și religia copilului.
- 2.9. Reevaluarea PIP are loc periodic sau de câte ori este nevoie, este consemnată în dosarul copilului/tânărului și avizată de coordonatorul Casei de tip Familial „Sf. Nicolae” Criș și de managerul de caz. Periodicitatea este stabilită în funcție de durata PIP.

IV.3. ÎNGRIJIREA PERSONALĂ

- 3.1. Copiii/tinerii primesc servicii de îngrijire personală adecvate astfel încât să-și desfășoare viața în condiții de siguranță și demnitate.
- 3.2. Casa de tip Familial „Sf. Nicolae” Criș asigură asistență calificată pentru menținerea igienei personale a copiilor/tinerilor. Asigură consiliere, asistență, și materiale igienico-sanitare necesare beneficiarilor.
- 3.3. Unitatea asigură igienizarea lenjeriei fiecărui beneficiar.

3.4. Se interzic orice fel de practici care generează uniformizarea aspectului exterior al beneficiarilor.

3.5. Centrul asigură copiilor/tinerilor îmbrăcăminte, încălțăminte, rechizite, echipament pentru uzul propriu, precum și bani de buzunar în conformitate cu gradul lor de maturitate.

3.6. Copiii/tinerii sunt încurajați să-și exprime gusturile privind îmbrăcăminte, încălțăminte și imaginea personal și sunt sprijiniți în îndeplinirea acestor preferințe.

IV.4. SUPRAVEGHEREA ȘI MENȚINEREA SĂNĂTĂȚII

4.1. Casa de tip Familial „Sf. Nicolae” Criș asigură accesul fiecărui beneficiar la asistență medicală, conform normelor legale în vigoare (inclusiv înscrierea la un medic de familie).

4.2. Serviciul asigură fiecărui beneficiar activități de supraveghere și menținere a sănătății, conform *Planului Individualizat de Protecție*.

4.3. Medicul de familie, în colaborare cu medicii specialiști, are responsabilitatea de a efectua controale ale stării de sănătate (conform normelor legale) a beneficiarilor.

4.4. Fiecare copil/beneficiar beneficiază de educație pentru sănătate, inclusive despre efectele nocive ale fumatului, consumului de alcool, droguri, despre hepatită, infecție HIV/SIDA, infecțiile cu transmitere sexual, protejarea propriei personae de diverse prejudicii, acțiuni de intimidare și abuz în interiorul sau în afara Centrului.

4.5. Copiii/tinerii care se îmbolnăvesc de boli contagioase și care nu necesită spitalizare se izolează, pe o perioadă determinată, stabilită de medical specialist, într-o cameră amenajată pentru situația respectivă în cadrul Centrului.

4.6. Primul ajutor, tratamentul infecțiilor intercurente și administrarea medicamentelor în cadrul centrului/casei sunt acordate copiilor/tinerilor de către personal/persoana de referință, în condiții de supervizare din partea medicului care coordonează implementarea programului de intervenție pentru sănătate.

IV.5. INTEGRARE SOCIALĂ ȘI PARTICIPARE

5.1. Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș asigură activități de integrare socială și participare în baza unui **Program de recreere și socializare**.

5.2. Centrul încurajează și sprijină copiii/tinerii să mențină relația cu familia, reprezentantul legal, prieteni etc.

5.3. Centrul sprijină copiii/tinerii să cunoască și să utilizeze serviciile comunității (poștă și comunicații, transport, servicii medicale, servicii de îndrumare vocațională etc.).

5.4. Centrul informează și consultă beneficiarii atunci când se iau decizii importante în legătură cu aceștia; deciziile se iau numai cu acordul scris al beneficiarului/ reprezentantului legal sau familiei.

5.5. Centrul asigură informarea beneficiarilor asupra valorilor promovate în comunitate, asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de cetățeni.

5.6. Fiecare copil/tânăr este ajutat să dezvolte relații pozitive cu ceilalți: cu părinții/alți adulți importanți pentru el, cu copiii din Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș și din unitatea de învățământ pe care o frecventează, cu personalul din Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș și alți profesioniști implicați în derularea PIP.

CAPITOLUL V.

DREPTURI

V.1. DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE BENEFICIARILOR

1.1. Drepturile beneficiarilor sunt prevăzute în *Codul drepturilor beneficiarilor*, după cum urmează:

- ✓ Să-și păstreze identitatea și legătura cu familia naturală, familia lărgită sau alte persoane importante din viața copilului;
- ✓ Să beneficieze de protecție și securitate socială;
- ✓ Să beneficieze de educație și învățatură în conformitate cu particularitățile lor de vârstă;
- ✓ Să fie recompensat atunci când realizează cu succes o sarcină;

- ✓ Să beneficieze de servicii de calitate în cadrul casei (hrană, echipament, asistență medicală și școlară);
- ✓ Să fie informat și să-și exprime liber opinia cu privire la activitățile desfășurate în cadrul Casei de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș și a oricăror decizii care îi influențează viața;
- ✓ Să sesizeze și să elimine orice formă de exploatare, abuz din partea oricărui adult sau a altor copii;
- ✓ Să participe la activitățile culturale și artistice din comunitatea din care face parte.

1.2. Responsabilitățile beneficiarilor sunt prevăzute în capitolul III, art. 20 din ***Regulamentul de Ordine Interioară***.

CAPITOLUL VI. ETICĂ ȘI PROTECȚIE

VI.1. ETICĂ

1.1. Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș protejează copiii/tinerii împotriva unor eventuale riscuri care pot aduce atingere demnității și siguranței acestuia.

1.2. Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș dispune înregistrarea oricăror incidente deosebite și informează în scris factorii direct interesați.

1.3. Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș aplică principiile codului de etică în vederea asigurării respectării demnității beneficiarului.

VI.2. RELAȚIA PERSONALULUI CU BENEFICIARI

2.1. Personalul cunoaște și respectă Codul drepturilor beneficiarilor.

2.2. Personalul cunoaște și respectă procedura Casa de tip Familiar „Sf. Nicolae” Criș privind relația cu beneficiarii; personalul cunoaște și aplică procedurile legale privind restricționarea libertății de mișcare a copiilor/tinerilor.

2.3. Personalul unității informează copiii/tinerii asupra procedurii privind relația personalului cu aceștia.

2.4. Personalul de specialitate cunoaște particularitățile individuale legate de categoria de beneficiari, astfel încât să poată stabili o comunicare și relații adecvate cu aceștia; personalul de asistență trebuie să aibă abilități

VI.3. PROTECȚIE ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

3.1. Personalul din cadrul Casei de tip Familial „Sf. Nicolae” Criș informează copiii/tinerii (prin modalități accesibile, după caz) asupra Procedurii privind prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau a acuzațiilor de abuz/neglijență;

3.2. Conducerea încurajează și sprijină copiii/tinerii să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor copii/tineri din centru sau a unor persoane din afara acestuia;

3.3. Angajații care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare asupra unui copil/tânăr, au obligația de a înștiința imediat conducerea Casei de tip Familial „Sf. Nicolae” Criș, care aplică legislația în vigoare (anunță, după caz, salvarea, poliția, procuratura etc.);

4.1. Personalul centrului informează copiii/tinerii, chiar de la primirea în centru, asupra Procedurii privind sesizările/reclamațiile: cui se adresează, cum se efectuează, care sunt etapele și termenele de răspuns, cum se răspunde la sesizare/reclamație, cine se ocupă de rezolvarea cazului.

4.2. Serviciul pune la dispoziția copiilor/tinerilor Procedura privind efectuarea sesizărilor/reclamațiilor, în ghidul beneficiarului.

PREȘEDINTE,

PR. MOLDOVAN EMANOIL MARIUS