

**FIȘA TEHNICĂ**  
**privind unitatea de asistență socială**

**1. Unitatea de asistență socială:**

Denumirea CENTRUL DE OCROTIRE A COPIILOR „ACASĂ” din cadrul Fundației Filantropice Metropolis – tipul de unitate : centru rezidențial

**2. Sediul unității de asistență socială :** București, Drumul Săbăreni, nr. 47-53, sector 6

Tel./Fax : 314.378.525,314.378.526

**3. Justificarea unității de asistență socială în raport cu necesitățile și prioritățile de asistență socială ale comunității:**

*- descrieți problemele sociale existente în comunitate și, dacă este posibil, oferiți date cantitative și calitative ale acestora :*

De la crearea sistemului de protecție a copilului, în perioada 1997-2004, s-au produs schimbări semnificative ale condițiilor oferite de instituții. Au fost închise, în marea majoritate, instituțiile mari, s-au dezvoltat servicii noi, de tip familial, s-au adoptat standarde minime obligatorii, etc.

Campaniile naționale și locale privind situația copilului instituționalizat au avut rezultate pozitive atât în ceea ce privește sensibilizarea populației, cât și conștientizarea ei că, toți copiii au nevoie de protecția adulților pentru a-și exercita drepturile și libertățile lor civile. Un rol important în ameliorarea sistemului din România l-au avut și îl au Organizațiile neguvernamentale, care au creat, pilotat și transferat servicii către autoritățile administrației publice locale, alături de importul de expertiză.

În ultimii 10 ani, în România, numărul copiilor care sunt protejați în alternative de tip familial și nu în instituții de tip mamut a crescut de la 30% din totalul celor aflați în protecția statului, la aproximativ 70%. Conform datelor statistice, în urma programului de reformare a sistemului de protecție a copilului, numărul copiilor aflați în instituții a scăzut, ca urmare a aplicării politicii de dezinstituționalizare, fie prin integrarea lor în familia naturală sau extinsă, fie prin înlocuirea măsurii de protecție de tip rezidențial cu una de tip familial, fiind promovată ideea că dezvoltarea armonioasă din toate punctele de vedere a unui copil, ca și posibilitatea integrării lui. Numărul de copii protejați în servicii de tip rezidențial, centre de plasament publice și private, a scăzut de peste două ori, în perioada 2000-2011( de la un maxim de 57.181 în decembrie 2000, la 23.240 în decembrie 2011). Totuși, la sfârșitul anului 2011, pentru prima dată în ultimii 15 ani, numărul copiilor instituționalizați a crescut, ca urmare a sărăcirii populației și a reducerii bugetului alocat acestor instituții.

Schimbările rezultate în urma programelor de reformă a sistemului de protecție a copilului sunt evidente în toate domeniile acestui sector. De-a lungul anilor, au fost dezvoltate servicii alternative care oferă servicii de bază familiilor care întâmpină dificultăți în a rămâne împreună și în a-și păstra copiii în sânul familiei. Au fost înființate tipuri noi de centre rezidențiale ca urmare a închiderii multora dintre vechile instituții. Impactul reformei din sistemul de protecție a copilului este evident în datele statistice anuale care indică o scădere semnificativă a numărului de copii abandonați, cât și scăderea mortalității infantile.

- *precizați problemele sociale cărora le răspund serviciile de asistență socială acordate de unitatea de asistență socială :*

Fundația Filantropică Metropolis prin Centrul de Ocrotire a Copiilor „Acasă”, vine în întâmpinarea unei serii de probleme cu care copiii separați, temporar sau definitiv, de părinții lor se confruntă, prin prevenție sau intervenție, în funcție de caz. Dintre aceste probleme enumerăm: dezorganizare familială, situații socio-materiale precare, lipsa unei locuințe, disfuncții relaționale cauzate de divorț, alcoolism, lipsa unui loc de muncă, probleme medicale.

Prin Centrul de Ocrotire al Copiilor „Acasă”, Fundația Filantropică Metropolis, oferă copiilor aflați în situații de risc servicii de găzduire, educare, socializare și petrecerea timpului liber, consiliere psihologică, îngrijire de tip familial, suport social în vederea reintegrării familiale și comunitare.

Profesionalismul, spiritul pedagogic și metodologia folosită în cadrul Fundației Filantropice Metropolis, ajută copilul în deschidere, cooperare și schimbare. Intervenția are în vedere obținerea unor rezultate pe termen lung. Ca urmare a solicitărilor înregistrate s-a decis creșterea numărului de beneficiari de la 36 ( în 2013) la 39 (în 2014).

**4. Serviciile de asistență socială acordate :** Fundația Filantropică Metropolis, deține personal calificat pentru acordarea următoarelor tipuri de servicii:

- găzduire pe o perioadă nedeterminată;
- educație;
- socializare și petrecere a timpului liber;
- suport emoțional;
- consiliere psihologică;
- reintegrare familială și comunitară;
- îngrijire de tip familial.

#### • **GĂZDUIRE**

**Centru de ocrotire a copiilor “Acasă”** a fost creat pentru a oferi o șansă copiilor abandonați, copiilor străzii aflați în centrele de plasament, cu vârste cuprinse între 5-26 ani și care pot beneficia de o dezvoltare fizică, intelectuală, emoțională și spirituală optimă. Capacitatea maximă a centrului este de 39 locuri.

Scopul Centrului de Ocrotire a Copiilor “Acasă” este furnizarea sau asigurarea accesului copiilor, pe o perioadă nedeterminată, la găzduire, îngrijire, educație și pregătire în vederea reintegrării sau integrării familiale și socio-profesionale.

Asistența medicală în cadrul centrului este asigurată de: medicul de familie, un medic voluntar, psiholog.

- **EDUCARE**

Copilul învață în mod spontan. Mediul în care trăiește îi oferă ocazii de învățare. Fără a fi unicul factor de influență al dezvoltării psihice, educația influențează dezvoltarea psihicului și dezvoltarea multilaterală a personalității copilului. În acest proces sunt antrenate mecanisme și motivații psihice multiple printre care reflexe condiționate, imitația, sarcina adultului acceptată de copil, cedarea la rugăminți, constituirea de modele ideale demne de urmat.

Jocul devine activitate compensatorie față de activitățile de învățare, creând pentru aceasta o condiție de odihnă activă.

Prezintă mare importanță dezvoltarea deprinderilor care exprimă gradul de independență și competență socială. Se pune accent (mai ales în perioada școlară mică) pe deprinderile igienice de spălat, îmbrăcare, de toaletă, comportamente alimentare civilizate.

Procesul de dezvoltare al copiilor în cadrul centrului se realizează din punct de vedere emoțional, moral, comportamental, intelectual și fizic pe baza unor criterii precum evaluarea, conștientizarea, educarea și susținerea beneficiarilor.

- **Dezvoltare emoțională** –se urmărește dezvoltarea emoțională la nivelul vârstei prin consiliere, terapie logopedică, de comunicare, terapie de grup, terapie prin muzică, prin artă pentru depășirea traumelor trăite în familie și descoperirea abilităților.

- **Dezvoltare moral – comportamentală** -identificarea persoanelor cu un risc ridicat de a dezvolta tulburări emoționale și comportamentale.

Jocul este una dintre activitățile prin care se urmărește dezvoltarea unui comportament adecvat vârstei beneficiarului. Se pune accent (mai ales în perioada școlară mică) pe deprinderile igienice (îmbrăcare, toaleta), comportamente civilizate, deprinderi ce pot fi achiziționate cu succes prin joc.

Activitățile generale vizează formarea unor atitudini pozitive față de muncă și învățare, dar și trăsături de caracter generate de acestea cum ar fi: hărnicia, promptitudinea, capacitatea de a învinge obstacolele curente, și mai ales simțul datoriei.

- **Dezvoltare intelectuală** - se urmărește atât integrarea școlară prin dezvoltarea capacităților-competențelor- abilităților și descoperirea lacunelor și a nevoilor copiilor în mod individual:

- formarea comportamentului de recunoaștere pe cale vizuală și auditivă a cunoștințelor de bază;
- formarea capacității de fixare a cunoștințelor de bază;
- formarea comportamentului de aplicare a cunoștințelor de bază;
- dezvoltarea deprinderilor care exprimă gradul de independență și competență socială;
- găsirea de modele socio-umane și de sprijin gradat pentru împlinirea nevoii de afecțiune și de integrare în social.

Un alt obiectiv al dezvoltării intelectuale este integrarea profesională ce presupune descoperirea și dezvoltarea abilităților practice: operare pe computer, pregătire în atelierul de tâmplărie.

- **Dezvoltare fizică** - se urmărește descoperirea problemelor de sănătate ale copiilor incluși în programul centrului. Datorită îngrijirii necorespunzătoare din familie, afecțiunii acordate, tratamentelor medicale necorespunzătoare, starea sănătății este precară. Unele probleme medicale au fost rezolvate sau ameliorate iar altele sunt în curs de rezolvare.

Este importantă implicarea în programe prin care se urmărește dezvoltarea fizică armonioasă, cu accent pe creșterea capacității de efort, în vederea stimulării capacităților mentale necesare formării profesionale de specialitate „Minte sănătoasă în corp sănătos”.

- **CONSILIERE PSIHOLGICĂ**

Apariția unor situații noi de viață pot genera inadaptare, neplăcere psihică și fizică, disfuncții în relațiile cu ceilalți, traume, lipsa spontaneității, nemulțumiri generate de performanțele profesionale, iar

mintea este acaparată de emoții puternice care antrenează mecanisme de apărare cu manifestări negative. Psihologul FFM are rolul de a asculta și a înțelege aceste emoții, pentru ca apoi să-și ajute clientul să găsească o soluție adecvată.

Consilierea psihologică oferă un spațiu de întâlnire și regăsire interioară, un spațiu de dialog verbal și nonverbal, liber și fără constrângeri ideologice, lipsit de prejudecăți. Pentru fiecare persoană, psihologul FFM dedică timp și atenție. Clientul are dreptul la exprimare, analiză și înțelegere a propriilor probleme, idei și emoții. Prin consilierea psihologică este stimulată autocunoașterea, dezvoltarea personală, adaptarea. Principalul scop al consilierii psihologice este rezolvarea problemelor de natură emoțională sau interpersonală.

Printre beneficiile consilierii enumerăm :

- facilitarea schimbării comportamentelor;
- creșterea potențialului de adaptare;
- deprinderea unor modalități solide de a face față stresului;
- promovarea luării deciziilor;
- îmbunătățirea capacităților relaționale.

### • **SOCIALIZARE ȘI PETRECERE A TIMPULUI LIBER**

Angajații (asistenți sociali, lucrători sociali, îngrijitori) FFM îndrumă copilul cum să se comporte eficient cu alți oameni în toate situațiile relaționale: cu frații, părinții, alți adulți, prieteni. Interacțiunea cu alți copii este supervizată, iar intervenția profesionistului este imediată. Copilul este învățat care sunt valorile și atitudinile societății din care face parte și ce se așteaptă de la el în viața de adult. În procesul de socializare al copilului, personalul educațional folosește mai multe metode: imitarea și identificarea, educația directă implicând pedeapsa și recompensa și transmiterea copilului a așteptărilor sociale.

Personalul specializat al FFM sprijină copilul în procesul de socializare. Acesta se realizează în primul rând prin intermediul școlii, cu colegii, profesorii, cu prietenii de joacă, de petrecere a timpului liber, cu alți membri ai familiei și apoi cu alți actori sociali ce intervin. Este important pentru crearea unui mediu familial și integrarea copilului în societatea apropiată, implicarea copilului la cumpărături, contactul cu vecinii, medicul de familie și restul comunității.

În final copilul se va simți în siguranță și valoros, capabil să acționeze independent de presiunea copiilor de aceeași vârstă.

Pentru fiecare serviciu în parte se urmărește calitatea, satisfacerea beneficiarului și rezultatele care se vin în întâmpinarea nevoilor beneficiarilor.

Serviciile oferite au drept obiectiv asigurarea unui început sigur și sănătos în viață, pentru beneficiarii proiectelor.

## **5. Date despre persoanele asistate:**

### **5.1. Persoanele asistate sunt rezidente în:**

- București , sector 6

**5.2. Numărul de persoane asistate:** este de 32 persoane asistate în cadrul Centrului de Ocrotire al Copiilor „Acasă”

### **5.3. Criterii de selecționare a persoanelor asistate:**

Selecția persoanelor asistate ține cont de următoarele criterii: băieți și fete cu vârste cuprinse între 5-18 ani care provin din familii dezorganizate, familii cu o situație socio-materială precară, familii fără locuință, familii în care părinții au probleme relaționale cauzate de divorț, alcoolism, lipsa unui loc de muncă, probleme medicale.

Selecția beneficiarilor Centrului de Ocrotire a Copiilor „Acasă” se efectuează pe mai multe căi:

- în urma unei sesizări /solicitări din partea beneficiarului în cauză sau familiei acestuia;
- în urma unei sesizări/solicitări din partea unei alte persoane fizice;
- în urma unei sesizări/solicitări din partea unei instituții publice sau private;
- în urma contactării din partea Fundației Filantropice Metropolis a DGASPC-urilor și a altor instituții private ca urmare a locurilor rămase disponibile.

În urma interviuării copilului/familiei/persoanei ce a făcut sesizarea, a efectuării anchetei sociale la domiciliul copilului și familiei acestuia și a studierii documentației cazului (evaluarea inițială), se va hotărî trecerea la etapa următoare privind procesul de potrivire/adaptare a copilului în cadrul Fundației Filantropice Metropolis sau clasarea cazului.

## **6. Descrierea unității de asistență socială:**

**6.1. Funcționează:** Centrul de Ocrotire a Copiilor „Acasă” al Fundației Filantropice Metropolis funcționează din 2008.

### **6.2. Planificarea activităților**

În cadrul Fundației Filantropice Metropolis, se realizează activități cu caracter educațional, gospodăresc, socializare, recreere a beneficiarilor programului. Copiii sunt încurajați să participe și se implică în funcție de vârstă, capacitățile și aptitudinile lor. Desfășurarea activităților se efectuează după un plan propus de echipa pluridisciplinară, în funcție de nevoile fiecărui copil în parte, după o evaluare în prealabil.

**CENTRUL DE OCROTIRE A COPIILOR “ACASĂ”** – este un centru de tip rezidențial care a fost creat pentru a oferi o șansă copiilor abandonați, copiilor străzii aflați în centrele de plasament, cu vârsta cuprinsă între 5-26 ani și care pot beneficia de o dezvoltare fizică, intelectuală, emoțională și spirituală optimă.

Capacitatea maximă a centrului este de 39 locuri.

În prezent, în centrul fundației se află în ocrotire un număr de 32 copii.

### **OBIECTIVE GENERALE:**

- reinserția socială a copiilor separați temporar sau definitiv de familia lor;
- dezvoltarea capacității de autonomie personală a copiilor;
- dezinstituționalizarea și păstrarea relației cu familia naturală/lărgită, cu scopul integrării/reintegrării în familie;
- asistență socială acordată copiilor aflați în dificultate;
- asigurarea unui microclimat familial de afecțiune și deschidere pentru a răspunde eficient traumelor copiilor ocrotiți;
- orientarea vocațională și cultivarea talentelor naturale;
- recuperare prin activități terapeutice și sportive;
- pregătirea copilului pentru reintegrare în familie și în societate;
- pregătirea copilului pentru reintegrarea în sistemul educațional;
- asistarea socială și psihologică a familiilor biologice/lărgite, inclusiv susținerea financiară și morală a acestora;
- dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, prin cursuri de calificare și sprijin în vederea găsirii unui loc de muncă.

## METODOLOGIE:

Activitățile în centru se desfășoară pe baza unei metode de lucru care presupune:

- acordarea de găzduire, ocrotire, educație pentru copiii beneficiari în vederea satisfacerii nevoilor de bază;
- consilierea familiei și motivarea acesteia și a copilului în scopul reunificării și reabilitării familiei pe plan financiar și moral;
- consiliere acordată familiei pentru a-și cunoaște drepturile și responsabilitățile;
- asistarea copiilor și tinerilor în demersurile făcute pe lângă autorități în vederea obținerii actelor specifice;
- acordarea de asistență socială, psihopedagogică, medicală, religioasă și juridică prin parteneriate cu alte organizații;
- integrarea treptată a adolescenților în societate, prin sprijin oferit în găsirea unui loc de muncă, a unei locuințe pe termen limitat ale căror costuri vor fi preluate treptat de către tânăr;
- terapie de grup, terapie prin joc, sport, desen la care participă și voluntari din țară și din străinătate;
- legături de atașament față de familia naturală/substitut/persoane față de care copilul a dezvoltat legături de atașament;
- creșterea stimei de sine prin respect și valorizare.

În cadrul centrului „Acasă”, în vederea sprijinirii copilului în formarea profesională se oferă servicii personalizate:

- *Calculatoare:* Copiii beneficiază de acces la calculatoare, sunt instruiți în vederea dobândirii cunoștințelor generale de operare PC.
- *Sala recreere:* Copii beneficiază de un spațiu de recreere, pe fiecare modul, spațiu în care se regăsesc cărți, jocuri, televizor, consola jocuri, spalier.
- *Meditații:* Copiii sunt incluși într-un program special de pregătire educațională, beneficiind de meditații la limba română, matematică, limba engleză, spaniolă cu profesori de specialitate și voluntari. Beneficiarii sunt sprijiniți în efectuarea temelor de către personalul educativ și de echipe de voluntari.
- *Bazin de înot:* Copii au beneficiat de lecții de înot și pe perioada verii au acces la activități sportive (înot, polo).
- *Teren de fotbal*

Asistența medicală în cadrul centrului este asigurată de : medicul de familie, un medic voluntar, De asemenea, copiii beneficiază de servicii medicale oferite de: Spitalul Grigore Alexandrescu, Spitalul Alex.Obregia, Facultatea de Stomatologie, Med Life, Ambulatoriu CFR.

## PROGRAMUL ACTIVITĂȚILOR UZUALE ÎN CADRUL CENTRULUI:

### **Programul unei zile obișnuite (luni-vineri):**

- igiena personală

- micul dejun
- program de școală: 8-18
- prânzul
- meditații/odihnă/atelier
- program de recreere (vizionare TV, computer, lectură, muzică, sport)
- teme- pregătire examen de capacitate
- cină
- curățenie
- discuții: cu teme/individuale
- igiena corporală
- stingerea

**Program : Sâmbătă/Duminică:**

- micul dejun
- curățenie generală/vizită în familie
- activități sportive
- prânzul
- studiu
- ieșiri în parc/plimbări
- cină
- vizionare TV

**6.3. Parteneri în proiect și natura parteneriatului**

Fundația Viața și Lumina	999/06.09.2013	Convenție colaborare
Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului S6	D/3197/18.02.2015	Convenție colaborare
Fundația Tanner	72/08.12.2014	Convenție colaborare
Asociația pentru Creșterea Speranței de Viață	90787/16.12.2015	Acord de Parteneriat
Perform Media SRL	0011/09.02.2015	Acord de Parteneriat
Fundația Cultural Umanitară SO.SI.SE.SA	225/03.03.2015	Convenție colaborare
Asociația Desenăm Viitorul tău	88/23.03.2015	Convenție colaborare
Asociația Open the World	54/20.03.2015	Convenție colaborare
Fundația Bread of Life	495/29.10.2013	Convenție colaborare
SC Metro Cash & Carry România SRL	244/11.05.2015	Protocol de colaborare
Asociația Bumerang	338/29.06.2015	Protocol de colaborare
Direcția Generală de Poliție Locală sector 6	12851/27.02.2015	Protocol de colaborare

Natura parteneriatului: colaborare în îndeplinirea obiectivelor privind sprijinul copiilor separați, temporar sau definitiv, de ocrotirea părinților săi.

**6.4. Acordarea serviciilor de asistență socială:**

**6.4.1. Instrumente de lucru utilizate** (anchete sociale, planificare de caz, fișe de evaluare etc.)

Conform :

- **Legea nr. 272/ 21.06.2004** privind protecția și promovarea drepturilor copilului.
- **Ordinul nr. 286/2006** pentru aprobarea Normelor metodologice privind întocmirea Planului de servicii și a Normelor metodologice privind întocmirea Planului individualizat de protecție.
- **ORDIN nr. 21/2004** pentru aprobarea standardelor minime obligatorii privind serviciile pentru protecția copilului de tip rezidențial.
- **Ordinul nr. 288/2006** pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului.
- **Ordinului nr. 287/ 2006** pentru aprobarea standardelor minime obligatorii pentru centrul de pregătire și sprijinire a reintegrării sau integrării copilului în familie.
- **Ordinul nr. 73/2005** privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale.
- **Ordinul 383/2005** pentru aprobarea standardelor generale de calitate privind serviciile sociale și a modalității de evaluare a îndeplinirii acestora de către furnizori.
- **Legea 292/2011** a asistenței sociale.
- **Legea 257/2013** prin care se aduc modificări la Legea 272/21.06.2004

**Instrumente de lucru utilizate:**

- fișa de evaluare inițială;
- fișa de evaluare complexă;
- contract de furnizare de servicii sociale;
- fișa de evaluare a nevoilor copilului;
- minuta întâlnire echipă pluridisciplinară;
- planul individualizat de protecție (PIP);
- fișa de traseu educațional;
- fișa de evaluare psihologică;
- anchetă socială/ raport de monitorizare;
- raport de întâlnire părinte-copil;
- chestionar de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarului, diferențiat pe categorii de vârste;
- caiet de vizită;
- registru de accidente și incidente;
- registru de reclamații.

**6.4.2. Proceduri de evaluare a serviciilor de asistență socială:** Un control periodic al calității serviciului se face de către o echipă abilitată, Director General și Consiliul Director al fundației, se urmărește monitorizarea, măsurarea periodică a gradului de respectare a cerințelor exprimate în cadrul normativ și aprecierea modului în care au fost atinse obiectivele calității și indicatorii de performanță stabiliți, indicatori care permit existența și dezvoltarea organizației. Controlul calității presupune existența unui sistem referențial în raport cu care să se poată aprecia măsura în care se obține "nivelul de calitate - satisfacție, cerut și așteptat". Indicatorii de performanță, monitorizați sau/și măsuțați prin controlul calității, se stabilesc astfel :

- gradul de respectare și adecvare a cadrului normativ existent în organizație;
- satisfacția obținută de beneficiar;
- satisfacția obținută de "celelalte părți interesate"- consiliu director, colaboratori, beneficiari direcți-indirecți.



Se folosesc: analiza individuală a cazurilor în ședințele echipei pluridisciplinare, consultarea beneficiarilor asupra calității serviciilor oferite, chestionare de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarului, diferențiat pe categorii de vârstă, registru de reclamații.

#### **6.4.3. Date tehnice referitoare la unitatea de asistență socială:**

a) în cazul unității care asistă persoanele la sediul acesteia:

- *suprafața locuibilă/persoana asistată* : 52 mp/persoană;
- *condiții de cazare, numărul de persoane/dormitor*: copiii beneficiază de condiții optime de cazare, igiena este asigurată de către personal calificat, fiecare copil are pat, dulap, cazarmament; 4 - 6 copii/1dormitor;
- *condiții de petrecere a timpului liber* : cameră de recreere, cameră calculatoare, teren de sport, bazin de înot, lac natural;
- *condiții de comunicare cu exteriorul* : telefon, fax, internet, corespondență scrisă;
- *condiții de servire a mesei* : bucătărie complet utilată, aparatură (frigidere, congelatoare, mașină de tocat, aragaz, plită electrică, cuptor, veselă personal, veselă copii, etc), sala de mese;
- *alte condiții în funcție de tipul de servicii de asistență socială acordate* : bazin de înot, teren de fotbal, lac natural de pește;
- *grupurile sanitare*: 9 grupuri sanitare la 39 persoane asistate + 5 grupuri sanitare la personalul angajat;
- *1 lavabou*: la 2 persoane asistate;
- *1 duș/cadă*: la 4 – 6 persoane asistate;
- *condițiile de preparare și servire a hranei*: conform standardului nr.10 din Ordinul 21/2004 (bucătărie complet utilată și autorizată din punct de vedere sanitar-veterinar);

b) în cazul unității care asistă persoanele la domiciliul acestora: nu e cazul.

#### **6.4.4. Date privind personalul de specialitate al unității de asistență socială (personal calificat/persoane asistate): 35/39**

#### **6.4.5. Procedura prin care persoanele asistate își pot exprima nemulțumirile privind serviciile primite:**

Plângerile se efectuează: verbal prin plângere directă și/sau în scris în registrul de reclamații.

Orice persoană din cadrul Fundației Filantropice Metropolis (fie că este copil, membru al personalului sau din conducere) care are o plângere este încurajat să parcurgă următoarele etape:

- a) Să se adreseze direct persoanei cu care are o problemă de rezolvat sau împotriva căreia are o plângere și să încerce rezolvarea prin discuții, situația de criză aparută.
- b) Dacă situația de criză nu se rezolvă prin discuții între persoanele implicate, atunci părțile aflate în conflict se vor adresa unui alt membru neutru din personal, iar apoi șefilor direcți care trebuie să medieze conflictul și să identifice soluții.
- c) Dacă situația nu se soluționează prin metoda descrisă la punctul b), atunci problema sau plângerea va fi înaintată celorlalți șefi ierarhici superiori, inclusiv membrilor din Consiliul Director.

### **7. Resurse umane:**

#### **7.1. Numarul total de personal: 35, din care:**

- de conducere : 1

- director, studii superioare, angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 1

- de execuție : **34** din care:

- sef de centru - coordonator consilier educatie - nivel superior angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 1

- asistent social nivel superior angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 1

- lucrător social/referent social/pedagog social/educator, studii medii, angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată , normă întreagă (8h/zi) – 11

- psiholog cu atributii de educator/referent social/lucrator social/inspector de specialitate, studii superioare, angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 3

- asistenti sociali cu atributii de educator/referent social/lucrator social/inspector de specialitate, studii superioare, angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 2

- profesor cu atributii de educator/referent social/lucrator social/inspector de specialitate, studii superioare, angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 1

- psiholog, studii superioare, angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 2

- psihopedagog - studii superioare, angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 1

- bucătar, curs de specialitate, angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată , normă întreagă (8h/zi) – 4

- îngrijitor copii, angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 2

- gestionar, angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 1

- paznic - angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 4

- asistent medical - angajat cu contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată, normă întreagă (8h/zi) – 1

- cu contract individual de muncă: **35**;
- cu convenție civilă de prestări de servicii: 0;
- cu contract de voluntariat: 0.

## **7.2. Personal calificat în domeniul asistenței sociale, din care:**

- asistent social cu studii superioare: 1;
- lucrător social/referent social/pedagog social/educator/ – 11;
- psiholog cu atributii de educator/referent social/lucrator social/pedagog social – 3
- asistent social cu atributii de educator/referent social/lucrator social/pedagog social – 2
- profesor cu atributii de educator/referent social/lucrator social/inspector de specialitate - 1
- psiholog – 2;
- psihopedagog – 1;
- personal cu altă calificare (Specificați tipul calificărilor.): bucătari – 4 curs, gestionar – 1, sef de centru - coordonator consilier educatie – 1 , îngrijitor copii – 2, paznic – 4, asistent medical - 1

Categorie varsta	Nr. copii grupa/lege	Raport adulti – copii/lege	Nr. copii FFM	Raport adulti copii /tura 8 ore/zi
Nastere – 3 ani	6	1:2	2	1
4 -6 ani	8	1:3	5	2
7 - 12 ani	12	1:4	14	3
Peste 13 ani	12	1:6	18	3
<b>total</b>			<b>39</b>	<b>9</b>

### 7.3. Personal de specialitate implicat direct în acordarea serviciilor de asistență socială:

- număr: 1 asistent social

- responsabilitati :

- rolul asistentului social este de a lucra ca parte din echipă, pentru a oferi o îngrijire la standarde înalte pentru toți copiii din centrul Acasă, oferind un mediu în care copiii să fie protejați, și pregătiți pentru plasamentul în familie, respectă metoda de lucru și valorile profesiei de asistent social.
- asigură întocmirea, actualizarea și evidența tuturor dosarelor copiilor aflați în îngrijirea și monitorizarea Fundației Filantropice Metropolis
- consiliază familiile copiilor în vederea găsirii unei alternative reale privind apropierea copilului de familie;
- asistă, consiliază și sprijină familiile copiilor din centrul “Acasă” în vederea procurării actelor de stare civilă pentru completarea dosarelor acestor copii.
- se ocupă de demersurile legate de înscrierea copiilor la școală sau la grădiniță (dupa caz), precum și de transferul copiilor de la o unitate școlară la alta.
- se ocupă de demersurile legate de admiterea copiilor în liceu/școală profesională/școală post-liceală/universitate, etc.
- prezintă regulamentul fundației noilor beneficiari, precum și obligația respectării acestuia de către copiii care urmează să fie plasați la Fundația Filantropică Metropolis
- pregătește dosarele copiilor și le prezintă în comisia pentru protecția copilului / instanța;
- monitorizează și reevaluează periodic măsura de protecție a copiilor ocrotiți de Fundația Filantropică Metropolis
- face demersuri pentru clarificarea situației juridice a copiilor ocrotiți (reintegrare în familia naturală/lărgită, adopție)
- acordă asistență și sprijin familiei naturale, în cazul reintegrării în familie a copilului și nu numai pentru asigurarea dezvoltării armonioase a acestuia;
- acordă asistență și consiliere de specialitate familiilor cu copii în dificultate în vederea asumării responsabilității acestora de a-și îndeplini obligațiile ce le revin și propune forme de sprijin material și financiar
- inițiază și propune noi direcții de acțiune/ proiecte noi în sfera sa de competență
- monitorizează situația familială a copiilor din fundație prin păstrarea legăturilor acestora cu părinții
- în cooperare cu ceilalți membri ai echipei, ajută la pregătirea psihologică a copiilor pentru plasamentul în familia substituit sau cea biologică, sau în alte programe alternative
- informează împreună cu departamentul educație copiii din fundație despre drepturile și responsabilitățile lor legale, sociale, morale și spirituale
- păstrează confidențialitatea privind orice informație legată de copii
- implică întotdeauna copiii peste 10 ani în deciziile majore cu privire la viața lor
- intermediază și încurajează vizitele familiei biologice, prietenilor și altor persoane
- implementează regulile legate de protecția copilului, în conformitate cu legislația în vigoare

- colaborează cu departamentul educație din Fundația Filantropică Metropolis și cu alte instituții abilitate pentru soluționarea cazurilor de abuz.
- participă la pregătirea și formarea personalului privind problemele legate de protecția copilului

**- număr : 11 lucrător social/referent social/pedagog social/educator**

**- responsabilități :**

- va supraveghea și îndruma copiii, și îi va susține în activitățile zilnice din centru
- va oferi educație în domeniul social, moral, comportamental, spiritual, intelectual, emoțional și fizic pentru copiii din centru
- va supraveghea efectuarea temelor școlare precum și alte activități inițiate de școală
- va ajuta la organizarea activităților recreative din cadrul și din afara fundației, după cum va fi necesar
- în cooperare cu ceilalți membri ai echipei, va ajuta la pregătirea psihologică a copiilor pentru plasamentul în familia substituit sau cea biologică, sau în alte programe alternative
- va îndeplini toate măsurile necesare legate de sănătatea și protecția copiilor, va fi informat cu privire la măsurile de prim ajutor, incendiu și proceduri de evacuare și va pune în aplicare aceste informații în situațiile care impun acest lucru
- va informa copiii despre drepturile și responsabilitățile lor legale, sociale, morale și spirituale, și se va asigura că drepturile copiilor sunt respectate
- va contribui la asigurarea unui mediu de familie în cadrul centrului Acasă
- va menține un jurnal al activităților zilnice, inclusiv evenimente semnificative sau probleme apărute în timpul programului
- va aplica măsuri disciplinare adecvate, conform procedurilor Fundației Filantropice Metropolis
- se va asigura că toți copiii sunt bine pregătiți pentru o viață independentă, prin instruirea în activități gospodărești, sociale și financiare, conform nivelului vârstei lor.
- va păstra confidențialitatea privind orice informație legată de copii.
- va implica întotdeauna copiii în orice decizie luată cu privire la viața lor, conform nivelului lor de înțelegere.
- va susține pe deplin dezvoltarea unei relații armonioase între copii și familia biologică și/sau familia substituit.

***număr : 6 asistent social/profesor/psiholog cu atribuții de educator/referent social/lucrător social***

**- responsabilități :**

- va supraveghea și îndruma copiii, și îi va susține în activitățile zilnice din centru
- va oferi educație în domeniul social, moral, comportamental, spiritual, intelectual, emoțional și fizic pentru copiii din centru
- va supraveghea efectuarea temelor școlare precum și alte activități inițiate de școală
- va ajuta la organizarea activităților recreative din cadrul și din afara fundației, după cum va fi necesar
- în cooperare cu ceilalți membri ai echipei, va ajuta la pregătirea psihologică a copiilor pentru plasamentul în familia substituit sau cea biologică, sau în alte programe alternative
- va îndeplini toate măsurile necesare legate de sănătatea și protecția copiilor, va fi informat cu privire la măsurile de prim ajutor, incendiu și proceduri de evacuare și va pune în aplicare aceste informații în situațiile care impun acest lucru
- va informa copiii despre drepturile și responsabilitățile lor legale, sociale, morale și spirituale, și se va asigura că drepturile copiilor sunt respectate
- va contribui la asigurarea unui mediu de familie în cadrul centrului Acasă
- va menține un jurnal al activităților zilnice, inclusiv evenimente semnificative sau probleme apărute în timpul programului
- va aplica măsuri disciplinare adecvate, conform procedurilor Fundației Filantropice Metropolis
- se va asigura că toți copiii sunt bine pregătiți pentru o viață independentă, prin instruirea în activități gospodărești, sociale și financiare, conform nivelului vârstei lor.

- va păstra confidențialitatea privind orice informație legată de copii.
- va implica întotdeauna copiii în orice decizie luată cu privire la viața lor, conform nivelului lor de înțelegere.
- va susține pe deplin dezvoltarea unei relații armonioase între copii și familia biologică și/sau familia substituit.

**- număr : 2 psihologi**

**- responsabilități:**

- Evaluează și consiliază copiii din Fundația Filantropică Metropolis și familiile acestora din punct de vedere psihologic
- Aplică teste de măsurare a inteligenței, abilităților, aptitudinilor și a altor caracteristici umane, interpretează datele obținute și elaborează recomandări pe care le consideră necesare.
- Efectuează rapoarte psihologice pentru copiii ocrotiți de Fundația Filantropică Metropolis
- Urmărește evoluția copiilor ocrotiți de Fundația Filantropică Metropolis, recomandă, realizează și implementează programe de terapie în funcție de fiecare caz în parte.
- Sprijină și monitorizează activitățile de educare și îngrijire a copiilor ocrotiți de Fundația Filantropică Metropolis;
- Întocmește raportul psihologic al copilului necesar în instanța pentru instituirea unei măsuri de protecție specială.
- Întocmește referatele privind închiderea cazurilor și le înaintează spre avizare conducerii Fundației Filantropice Metropolis.
- Participă la elaborarea strategiei și planului de protecție socială pentru soluționarea fiecărui caz și ține o evidență ordonată a tuturor cazurilor la care lucrează.
- Contribuie împreună cu echipa multidisciplinară la întocmirea planului de servicii și a planului individualizat de protecție pentru fiecare copil aflat în evidența sa.
- Prezintă superiorilor rapoarte săptămânale de activitate sau ori de câte ori este necesar;
- Participă la ședințele organizate de superiori, seminarii și întâlniri de specialitate ori de câte ori este solicitat.
- Respectă termenele legale de rezolvare a cazurilor și normele de confidențialitate.

**- număr : 1 psihopedagog**

**- responsabilități :**

- va oferi educație în domeniul social, moral, comportamental, spiritual, intelectual, emoțional și fizic pentru copiii din centru
- va oferi suport în efectuarea temelor
- va supraveghea efectuarea temelor școlare precum și alte activități inițiate de școală
- în cooperare cu ceilalți membri ai echipei, va ajuta la pregătirea psihologică a copiilor pentru plasamentul în familia substituit sau cea biologică, sau în alte programe alternative
- va contribui la asigurarea unui mediu de familie în cadrul centrului Acasă
- se va asigura că toți copiii sunt bine pregătiți pentru o viață independentă, prin instruirea în activități gospodărești, sociale și financiare, conform nivelului vârstei lor.
- va implica întotdeauna copiii în orice decizie luată cu privire la viața lor, conform nivelului lor de înțelegere.

**- număr: 4 bucătari**

**- responsabilități**

- Asigură zilnic prepararea și servirea la ghișeu a hranei pentru un număr de persoane comunicat de conducerea FFM și în funcție de graficul stabilit
- Are obligația de a asigura nivelul de calorii în alimente conform meniului și a necesarului întocmit
- Întocmește meniul săptămânal și îl prezintă spre aprobarea conducerii FFM

- Răspunde în mod direct de starea de igiena a bucătăriei.
- Întocmește zilnic graficul de temperatură ale aparatelor frigorifice în funcțiune
- Face parte din comisia de recepție a produselor alimentare aduse de furnizori, putând refuza alimentele care nu corespund din punct de vedere organoleptic și aduce acest lucru la cunoștința managerului
- Respectă confidențialitatea informațiilor la care are acces
- Realizează programe prin care copiii participă în bucătărie, împreună cu bucătarii, la procesul de preparare a hranei, în vederea deprinderilor de viață independentă (copiii deprind cunoștințele necesare pentru pregătirea meselor, precum și posibilitatea aplicării acestor cunoștințe în limita vârstei și a gradului lor de maturitate).

**- număr: 2 îngrijitor copii**

**- responsabilități**

- Asigură zilnic curățenia centrului, împreună cu copiii pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, copiii având astfel posibilitatea să aplice aceste cunoștințe
- Împreună cu copiii, schimbă și spală așternuturile de pe paturile din camere de câte ori este necesar, cel puțin o dată pe săptămână.
- Împreună cu copiii, spală hainele copiilor și se ocupă de întreținerea lor
- Răspunde de igiena centrului (solicită cumpărarea de produse igienico-sanitare: săpun, șampon, detergent, produse de curățat, echipamente pentru curățenie, etc)
- Împreună cu copiii din centru schimbă prosoapele, săpunurile și alte articole de curățenie.

**- număr: 1 gestionar**

**- responsabilități**

- Asigură gestiunea fizica a stocului de marfa
- Operează în stoc miscarile de marfa
- Pastrează documentele justificative legate de stocuri
- Efectuează lunar inventarul stocului de marfa
- Participă activ la operațiunile de incarcare/descarcare a marfii la/din magazia firmei
- Raportează superiorului ierarhic orice neconcordanța între stocul fizic și cel scriptic
- Oferă informații despre stocuri
- Respectă legislația de gestiune a stocurilor
- Introduce marfa în stoc în baza documentelor de intrare
- Efectuează operațiuni de intrare în stoc a marfii
- Efectuează recepția fizica a marfii la intrarea în magazia firmei
- Raportează superiorului ierarhic diferențele între marfa fizică și cea scriptică aparute la recepția marfii la magazie
- Verifică documentele la introducerea NIR-ului și semnalează eventualele neconcordanțe
- Inregistrează, prelucrează și pastrează informațiile referitoare la situația stocurilor
- Raportează lunar rezultatele activității de gestiune a stocului
- Realizează programe prin care copiii participă la activități de gestiune, împreună cu gestionarul, la procesul de aprovizionare, recepție, realizarea stocurilor, alcatuirea necesarului zilnic, în vederea deprinderilor de viață independentă (copiii deprind cunoștințele necesare pentru gestionarea bunurilor alimentare și nealimentare necesare într-o gospodărie, precum și posibilitatea aplicării acestor cunoștințe în limita vârstei și a gradului lor de maturitate).

**- număr: 4 paznici**

**- responsabilități**

- Asigura paza institutiei prin patrulare în incinta și în afara centrului.
- Supraveghează zona de parcare, în scopul interzicerii accesului persoanelor neautorizate sau prevenirii furtului și incendiilor .

- Interzice accesul persoanelor neautorizate in cadrul fundatiei. Tine evidenta persoanelor din afara institutiei care intra in fundatie.
- Interzice scoaterea neautorizata a bunurilor din fundatie
- Realizeaza zilnic lucrari si curatenia in curtea si gradina institutiei (matura, taie iarba, spala si curata aleile, repara gardul, executa lucrari in functie de anotimp in gradina institutiei, sapa, curata pomii, ajuta la curatenia exterioara a cladirii, etc.)
- Respecta programul fundatiei.
- Respecta confidentialitatea informatiilor la care are acces.
- Nu paraseste in timpul programului de lucru obiectivul la care asigura paza

**- număr: 1 asistent medical**

**- responsabilități**

- Recoltarea probelor de laborator
- Monitorizarea igienei
- Supravegherea asistentei medicale curativo-profilactice în colectivitățile de copii și tineri
- Urmarirea calitatii factorilor de mediu
- Participarea la monitorizarea și influența calitatii nutritive și igienico-sanitare a alimentelor asupra stării de sanătate a populației
- Evaluarea potențialului epidemiogen al teritoriului
- Supravegherea respectării regulilor de igienă în unitate
- Efectuarea activităților de inspecție sanitară
- Identifică nevoia de prim ajutor respectând normele de intervenție în situații de urgență identificând și analizând starea de conștiență și a semnelor vitale.
- Aplică măsurile de prim-ajutor conformitate cu procedurile în vigoare și sunt aplicate ori de câte ori este nevoie, aplicarea măsurilor de prim ajutor se face cu vigilență și atenție.
- Transportă pacientul. Pacientul este transportat conform procedurilor în vigoare, cu aplicarea măsurilor de prim ajutor. Pacientul se transportă în funcție de nevoile acestuia. Transportarea pacientului se face cu atenție și responsabilitate.
- Informează medicul. Medicul este informat despre starea pacientului conform regulamentului în vigoare. Medicul este informat despre starea pacientului conform procedurilor specifice. Informarea medicului se face cu claritate și precizie

**număr: 1 sef de centru - coordonator consilier educatie**

**- responsabilități**

- asistă, consiliază și sprijină familiile copiilor din centrul “Acasă” în vederea procurării actelor de stare civilă pentru completarea dosarelor acestor copii
- acordă asistență și consiliere de specialitate familiilor cu copii în dificultate în vederea asumării responsabilității acestora de a-și îndeplini obligațiile ce le revin și propune forme de sprijin material și financiar
- asigură, în cadrul serviciului, promovarea principiilor și normelor prevăzute de Convenția O.N.U. cu privire la drepturile copilului; ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor copilului în cadrul serviciului pe care îl conduce;
- asigură un program educațional adecvat vârstei, nevoilor, potențialului de dezvoltare și particularităților copiilor;
- asigură activități recreative și de socializare;
- asigură copiilor consiliere privind orientarea școlară și profesională;
- asigură părinților consiliere și sprijin;
- dezvoltă programe specifice pentru prevenirea comportamentelor abuzive ale părinților și a violenței în familie;
- contribuie la realizarea obiectivelor cuprinse în planul de servicii sau, după caz, în planul individualizat de protecție.

**8. Date privind coordonatorul unității de asistență socială:**

*Numele și prenumele:* DANIEL EPURE , profesia TEOLOG

*Funcția în fundație :* DIRECTOR

*Angajat cu :* contract individual de muncă pe perioadă nedeterminată

**9. Patrimoniul unității de asistență socială (Precizați valoarea.):**

- *construcții :* imobilul în suprafața de 2.051,5 mp , compus din corp principal parter 630 mp, etaj 645 mp, corp anexă parter 85 mp, cabină portar 9 mp, cabină tehnică bazin 8,5 mp, post Trafo, bazin de înot 98 mp, teren de sport 576 mp.

- *terenuri:* teren în suprafață totală de 5.427 mp

- *alte mijloace fixe:*

Denumire	Cantitate
Banc de lucru (Legume)	1
Mașina de curățat cartofi	1
Spălător-legume	1
Robot-bucătărie	1
Banc de lucru (Carne)	1
Spălător-carne, 2cuve	1
Masă de tocat	1
Blat - tranșare	1
Banc- (Mezeluri)	1
Banc de lucru (Buc.rece) -2 sertare	1
Mașina de feliat mezeluri	1
Cuptor cu microunde	1
Bloc termic-Grătar	1
Fripteuză	2
Bain-Marie	1
Plită electrică+cuptor	1
Aragaz+cuptor+dospitor	1
Banc de lucru gen. cu 2 sertare	1
Banc de lucru gen. cu dulap și 3 sertare	1
Suprapozabile dulap	4
Spălător de mâini	1
Răcitor-alimente	1
Vitrine frigorifice	2
Congelator Spălător vase	3



Rastel de uscat	1
Hotă	1
Mașină spălat rufe	6
Uscător rufe	1

- *mijloace de transport* :
- 1 autoturism Dacia Logan – 7 locuri/motorină– contract de comodat
  - 1 autoutilitara Ford – motorină– contract de comodat
  - 2 moped-uri – 2 locuri/motorină
  - 1 autorurism Renault – 5 locuri/motorină– contract de comodat
  - 1 autoturism Audi – contract de comodat

#### **10. Rezultate preconizate în urma acordării subvenției**

- menținerea și îmbunătățirea calității vieții pentru beneficiarii centrului;
- asigurarea condițiilor igienico-sanitare necesare în vederea desfășurării în condiții optime a activităților planificate.
- scăderea efectelor negative asupra formării vieții de adult a copilului instituționalizat.
- scăderea riscului de abandon școlar;
- reintegrarea în sistemul educațional;
- implicarea copiilor în cumpărarea alimentelor, prepararea mâncării, nutriție, planificarea meniului, comportamentul corect la masă, curățenia bucătăriei și depozitarea mâncării, managementul și siguranța casei ( educație non-formală) ;
- însușirea deprinderilor privind gestiunea locuinței;
- dezvoltarea abilităților privind managementul resurselor financiare - deprinderea în luarea unor decizii financiare înțelepte; noțiuni despre bani, economii, venituri și impozite, operațiuni bancare, obținerea de credite, plan de venituri și cheltuieli (buget personal);
- creșterea capacității de îngrijirea personală - promovează dezvoltarea fizică și emoțională armonioasă a copilului/tânărului prin igienă personală, stil de viață sănătos, sexualitate corectă;
- dezvoltarea socială - se concentrează asupra modului în care tânărul relaționează cu ceilalți prin dezvoltare personală, conștiință culturală, comunicare, relații sociale.
- pregătirea pentru integrare profesională - ajutor acordat tinerilor să își finalizeze studiile și să urmeze o carieră conform interesului lor, planificarea carierei, angajarea, luarea deciziilor și pregătire prin studiu.
- scăderea riscului de excluziune socială;
- scăderea efectelor negative asupra formării vieții de adult a copilului instituționalizat.

**Director General DGASPC sector 6**  
**Marius Lăcătuș**

**Persoană împuternicită**  
**Fundația Filantropică Metropolis**  
**Daniel Epure**

**PREȘEDINTE DE SEDINȚĂ,**