



**Centrul de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice
(ind.dos. III.F.b)**

RAPORT DE ACTIVITATE

pentru perioada 01.01.2024 – 31.12.2024

- Scopul Centrului de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice (cod 8790CR-VD-I):** furnizarea în mod gratuit a serviciilor sociale, victimelor violenței domestice, în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice, sprijinirea victimelor pentru depășirea situației de criză și reluarea unei vieți independente.
- Principalele activități desfășurate, pentru fiecare dintre obiectivele specifice ale Centrului de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice:**

Obiective specifice:

1.1 Menținerea sistemului de management a calității și performanței în activitățile desfășurate în cadrul centrului.

Activitate: Revizuirea procedurilor operaționale din cadrul centrului.

1.2 Instruirea personalului privind aplicarea sistemului de management a calității și performanței conform Standardului SR EN ISO 9001:2015.

Activitate: Personalul este instruit cu privire la aplicarea sistemului de management al calității și performanței.

1.3 Identificarea și monitorizarea riscurilor din cadrul centrului.

Activitate: Monitorizarea riscurilor și oportunităților de la nivelul centrului.

1.4 Revizuirea Manualului pentru noul angajat.

Activitate: Actualizarea Manualului noului angajat al Centrului de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice.

2.1 Creșterea calității profesionale a resurselor umane.

Activitate: Participarea personalului de specialitate la cursuri de formare în domeniul protecției victimelor violenței domestice.

2.2 Dezvoltarea relațiilor de colaborare cu parteneri interni și externi

Activitate: Întocmirea protocoalelor de colaborare cu parteneri interni și externi.

2.3 Implementarea acțiunilor planificate de către centru prin Planul anual de acțiune/ comunitar.

Activitate: Organizarea și implementarea campaniilor de informare a comunității, planificate de către centru în Planul anual de acțiune/comunitar.

3.1 Accesarea/încetarea serviciilor furnizate în Centrul de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice.

Activitate: Admiterea beneficiarilor în centru, întocmirea documentației necesare și asigurarea cazării pe perioadă determinată cu cazarmament complet, distribuire materiale igienico-sanitare, hrană.

Realizarea documentației în vederea încetării serviciilor pentru beneficiari în cadrul centrului.

3.2 Evaluarea inițială la admitere, planificarea și furnizarea de servicii.

Activitate: Realizarea evaluării inițiale la admitere a beneficiarilor centrului.

Realizarea reevaluării situației beneficiarilor.

Planificarea activităților/serviciilor prin întocmirea planului de intervenție și a programului de integrare/reintegrare pentru fiecare beneficiar.

Furnizarea activităților/ serviciilor în rândul beneficiarilor centrului: informare, consiliere socială, consiliere psihologică, programe de educație extracurriculară, cazare, hrană, distribuire materiale igienico-sanitare, activități care contribuie la reinsertia în familie și comunitate.

3.3 Monitorizarea sesizărilor, reclamațiilor, a unei situații de abuz și neglijență în rândul beneficiarilor.

Activitate: Identificarea și înregistrarea și soluționarea sesizărilor, reclamațiilor, a unei situații de abuz și neglijență în rândul beneficiarilor.

Verificarea lunar a cutiei de sesizări și reclamații din cadrul centrului.

4.1 Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.

Activitate: Aplicarea beneficiarilor centrului a chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție și întocmirea Raportului anual de analiză a chestionarelor.

4.2 Prelucrarea în rândul beneficiarilor a materialelor privind drepturile și obligațiile pe care le au.

Activitate: Prelucrarea beneficiarilor a materialelor privind drepturile și obligațiile pe care le au și înregistrarea informărilor realizate în Registrul privind informarea beneficiarilor din cadrul centrului.

5. Utilizarea ecosistemului digital pentru furnizarea serviciilor în centru.

Activitate: Înregistrarea în ecosistemul digital Conectx a tuturor documentelor întocmite.

6.1 Întocmirea și transmiterea documentației în vederea asigurării resurselor umane, materiale și financiare.

Activitate: Întocmirea referatelor de necesitate, notelor de fundamentare, fișelor de post.

6.2 Asigurarea continuității furnizării serviciilor.

Activitate: Întocmirea Planului de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare a serviciului social.

7. Informarea beneficiarilor privind utilizarea responsabilă a resurselor pentru a reduce impactul asupra mediului, schimbările climatice.

Activitate: Realizarea materialului informativ privind prevenirea risipei/ulilizarea eficientă a resurselor din cadrul centrului.

Informarea beneficiarilor centrului cu privire la utilizarea responsabilă a resurselor centrului.

8. Instruirea și formarea profesională continuă a personalului centrului.

Activitate: Întocmirea Planului anual de perfecționare profesională a personalului centrului.

Instruirea personalului din cadrul centrului.

9. Implicarea în campaniile privind promovarea voluntariatului stabilite prin Planul de acțiune al Direcției de Asistență Socială Brașov.

Activitate: Participarea la campaniile privind promovarea voluntarilor.

Realizarea Ghidului voluntarului.

3. Indicatorii realizați în cursul anului 2024 asociați obiectivelor specifice din cadrul Centrului de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice:

Nr. crt.	Documente realizate	Total
1.	Revizuire Proceduri operaționale	5
2.	Întocmire Procedură de lucru	1
3.	Formulare de urmărire a riscului	3
4.	Raport anual privind desfășurarea procesului de gestionare a riscurilor în 2024 în cadrul CRUVD	1
5.	Manualul noului angajat CRUVD - revizuire	1
6.	Participare fizic, online la cursuri de formare în domeniul violenței domestice	5
7.	Protocoale de colaborare întocmite: ARC, Hipermarket Carrefour, Școala Gimnazială nr. 12, Asociația Pas Alternativ	4
8.	Campanii de informare și prevenire violență domestică desfășurate în comunitate, proiect/informare Stop Bullying în școli.	7
9.	Întâlniri de lucru cu furnizorii de servicii sociale	2
10.	Cerere de admitere/prelungire furnizare servicii în CRUVD	17
11.	Cerere de încetare servicii sociale în CRUVD	11
12.	Decizie privind admiterea beneficiarului în centru	13
13.	Decizie de încetare, reziliere contract de furnizare servicii	11
14.	Contracte de furnizare servicii sociale beneficiar/cuplu părinte-copil	12
15.	Act adițional	14
16.	Fișă de semnalare/adrese DGASPC Brașov	19
17.	Fișă de închidere a cazului	14
18.	Raport de discuție/Raport de discuție telefonică	96
19.	Fișă de evaluare inițială la admitere/reevaluare beneficiar	27
20.	Plan de intervenție elaborat/revizuit	15
21.	Fișă de servicii a beneficiarului	14
22.	Proces Verbal de predare-primire beneficiar	66
23.	Program de integrare/reintegrare socială elaborat/revizuit pentru beneficiar	13
24.	Raport de consiliere socială	36
25.	Raport de consiliere psihologică individuală	56
26.	Fișă desfășurare program de educație extracurriculară: Dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă; Stil de viață sănătos, Educație parentală	19
27.	Acord de învoire beneficiari/Notă activități de reinserție a beneficiarilor în familie și comunitate	104
28.	Raport statistic privind activitățile desfășurate, categoriile de beneficiari și serviciile oferite	13
29.	Proces Verbal verificare cutie sesizări/reclamații	12

30.	Registre de evidență beneficiari: admitere, informare, sesizări-reclamații, abuzuri și incidente deosebite, intrare-ieșire, consiliere psihologică, evidența arhivă dosare beneficiari	7
31.	Registre de evidență instruire/perfecționare personal	2
32.	Chestionar de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor	10
33.	Raport anual privind analiza și interpretarea chestionarelor de măsurare a gradului de satisfacție aplicate beneficiarilor centrului	1
34.	Informare beneficiari centru	31
35.	Referat de necesitate	7
36.	Notă de fundamentare	2
37.	Fișă de post	6
38.	Material informativ privind utilizarea responsabilă a resurselor pentru reduce impactul asupra mediului, schimbări climatice	1
39.	Plan anual de perfecționare profesională/instruire și formare profesională personal centru	2
40.	Instruire personal centru	20
41.	Campanii recrutare voluntari	1
42.	Documente înregistrate în ecosistemul digital Conect X	1348

4. Număr beneficiari ai Centrului de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice, respectiv:
 - beneficiari activi: 2 persoane
 - beneficiari admiși în cursul anului 2024: 38 persoane (14 adulți și 24 copii)
 - beneficiari suspendați/incetați/reziliați: 37 persoane
5. Numărul de contracte de servicii active la data de 31.12.2024: 1 contract de furnizare servicii sociale pentru cuplul părinte-copil.
6. Numărul de contracte în vigoare în anul 2024 pentru beneficiarii Centrului de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice:
 - nr contracte: 13 contracte de furnizare servicii sociale, astfel: 2 contracte de furnizare servicii sociale pentru beneficiar și 11 contracte de furnizare servicii sociale pentru cuplul părinte-copil;
 - nr acte adiționale: 14.
7. Participarea la evenimente/întâlniri/acțiuni și numărul de informări transmise către Directorul General Adjunct ca urmare a participării la acestea: 9 participări la Târgul de servicii în asistența socială-CNASR, Festivalul AFECT Ediția IV, vizită de studiu Asociația pentru Relații Comunitare, întâlniri Rețea profesioniștilor din domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice, acțiuni de informare în rândul elevilor de gimnaziu din Școala Generală nr. 31 Brașov, acțiuni de informare în rândul beneficiarilor asociației Pas Alternativ.

8. Concluzii:

În anul 2024 au beneficiat de serviciile centrului 39 de persoane, adulți și copii, în creștere față de anul 2023 când au beneficiat de serviciile centrului 27 de persoane, adulți și copii.

Propuneri pentru îmbunătățirea serviciilor/activităților actuale pentru anul 2025:

În urma aplicării chestionarelor de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor pe parcursul anului 2024, beneficiarii au propus următoarele:

- flexibilitate în orarul de furnizare a hranei,
- asigurarea de personal pentru supravegherea copiilor în centru pe parcursul desfășurării activităților în centru și în afara centrului de către părinte.

În perioada 01 ianuarie – 31 decembrie 2024, în rândul beneficiarilor din cadrul CRUVD au fost aplicate un număr de 10 chestionare privind evaluarea gradului de satisfacție al beneficiarilor, cu respectarea principiului de confidențialitate.

Interpretare: 5 beneficiari au răspuns că sunt foarte mulțumiți de calitatea activităților și serviciilor oferite în cadrul centrului, 4 beneficiari au răspuns că sunt mulțumiți și 1 beneficiar a răspuns că este neutru. 7 beneficiari au răspuns că au comunicat foarte bine, au putut cere oricând relații și și-au putut exprima cu ușurință părerile, au fost foarte mulțumiți de respectarea drepturilor, de informațiile furnizate, serviciile/activitățile/programele de integrare/reintegrare socială oferite, 2 beneficiari au răspuns că au comunicat bine, personalul a fost disponibil ori de câte ori au avut nevoie, au fost mulțumiți de respectarea drepturilor, de informațiile furnizate, serviciile/activitățile/programele de integrare/reintegrare socială oferite, 1 beneficiar a răspuns că nu a fost nici dificil, dar nici ușor să comunice cu personalul, neutru. 9 beneficiari au fost foarte mulțumiți de respectarea confidențialității, 1 beneficiar a fost neutru. Beneficiarii au răspuns că vor recomanda activitățile și serviciile centrului. Toți beneficiarii au fost mulțumiți de nivelul de siguranță în cadrul centrului.

Având în vedere prevederile **Strategiei de Dezvoltare a serviciilor sociale** din municipiul Brașov pentru perioada 2023 - 2033, respectiv cap. 14. Activități de evaluare și monitorizare:

Plan operațional privind implementarea strategiei, OS 4 - Acțiunea 4.18 - Acțiuni de creștere a nivelului de informare a persoanelor în situație de risc de a fi victime ale violenței domestice cu privire la drepturile lor și serviciile disponibile, inclusiv în cadrul centrelor de zi pentru copii (ca parte a serviciilor de educație parentală) și pentru vârstnici, Centrul de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice a organizat și desfășurat în anul 2024, 7 campanii de informare în cadrul cărora au fost organizate 11 acțiuni de informare, ateliere de lucru în rândul beneficiarilor din cadrul: Servicii Rezidențiale pentru Persoane Vârstnice, Servicii Sociale de Zi, Servicii Sociale pentru Familie și Copii, Servicii Sociale pentru Persoane fără Adăpost, Centrul de informare și sensibilizare a populației din cadrul Direcției de Asistență Socială Brașov, Hipermarket Carrefour Brașov, Asociația Pas Alternativ dar și 15 activități de informare privind prevenirea și combaterea violenței între elevi, violența domestică la Școala Gimnazială nr. 12 Brașov, Școala Gimnazială nr. 14 Brașov, Școala Gimnazială nr. 31 Brașov, Colegiul Tehnic de Transporturi Brașov, Universitatea Transilvania Brașov, 9 activități de diseminare stradală și în cabinetele medicale de medicină de familie, a materialelor informative din cadrul centrului.

În vederea desfășurării activităților anterior menționate au fost întocmite la 3 Protocoale de colaborare și 5 Planuri de campanie.

În anul 2024, în Centrul de primire în regim de urgență pentru victimele violenței domestice au fost admise victime ale violenței domestice, adulți și cupluri părinte-copii, copiii fiind martori la violența domestică, un număr de 38 de persoane.

9. Obiective pentru anul 2025:

Organizarea și desfășurarea campaniilor de promovare și informare la nivelul comunității cu privire la serviciile oferite și activitățile desfășurate în cadrul Centrului de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice cu scopul creșterii gradului de accesare a centrului de către vicmele violenței domestice.

Aprobat Director General Adjunct	
Întocmit, Psiholog	

Prezentul document conține 6 pagini

