

ORDIN nr. 67 din 21 ianuarie 2015

privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități

EMITENT • **MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI, PROTECȚIEI SOCIALE ȘI PERSOANELOR VÂRSTNICE**

Publicat în **MONITORUL OFICIAL nr. 116 din 13 februarie 2015**

Data intrării în vigoare 13-02-2015

Abrogat de Articolul 6 din ORDIN nr. 82 din 16 ianuarie 2019 la data 08-02-2019

În temeiul:

- [art. 9 alin. \(1\) din Legea nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare;
- [art. 18 alin. \(3\) din Hotărârea Guvernului nr. 344/2014](#) privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice, precum și pentru modificarea unor acte normative, ministrul muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice emite următorul ordin:

Articolul 1

Se aprobă Standardele minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, după cum urmează:

- a)** Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, prevăzute în anexa nr. 1;
- b)** Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele adulte cu dizabilități, prevăzute în anexa nr. 2;
- c)** Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte cu dizabilități, prevăzute în anexa nr. 3;
- d)** Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități, prevăzute în anexa nr. 4.

Articolul 2

Standardele minime de calitate prevăzute la art. 1 se aplică serviciilor sociale, după cum urmează:

1. Standardele minime de calitate prevăzute la lit. a) se aplică serviciilor sociale reglementate la [art. 30 alin. \(4\) lit. c\) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011](#) și acordate în centrele rezidențiale specificate la [art. 51 alin \(3\) lit. a\), b\), c\), d\), e\) și f\) din Legea nr. 448/2006](#) privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
2. Standardele minime de calitate prevăzute la art. 1 lit. b) se aplică serviciilor sociale reglementate la [art. 30 alin. \(4\) lit. c\) din Legea nr. 292/2011](#) și acordate în locuințele protejate specificate la [art. 51 alin \(3\) lit. g\) din Legea nr. 448/2006](#);
3. Standardele minime de calitate prevăzute la art. 1 lit. c) se aplică serviciilor sociale reglementate la [art. 30 alin. \(4\) lit. b\) din Legea nr. 292/2011](#) și acordate în centrele de zi specificate la [art. 51 alin. \(1\) din Legea nr. 448/2006](#);
4. Standardele minime de calitate prevăzute la art. 1 lit. d) se aplică serviciilor de îngrijire la domiciliu, reglementate la [art. 30 alin. \(4\) lit. a\) din Legea nr. 292/2011](#) și la [art. 32 alin. \(1\) lit. a\) din Legea nr. 448/2006](#) destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

Articolul 3

În cazul centrelor multifuncționale de servicii sociale, se aplică standardele minime de calitate specifice fiecărui tip /fiecărei categorii de servicii sociale care funcționează în cadrul centrului respectiv, cu excepția standardelor referitoare la management și resurse umane care sunt comune.

Articolul 4

Standardele minime de calitate prevăzute la art. 1 sunt structurate după cum urmează:

- a)** Module: denumire și numerotare cu cifre romane;
- b)** Standarde: definire, rezultate așteptate și numerotare cu cifre arabe;
- c)** Condiții/criterii ale fiecărui standard: enunț, detalieri și numerotare compusă din litera S și cifre arabe corespunzătoare numărului standardului și numărului condiției/criteriului;
- d)** Indicatori de monitorizare (Im): documente și modalități de evidențiere a respectării standardului.

Articolul 5

- (1)** Pentru completarea fișei de autoevaluare, definită la [art. 9 alin. \(5\) din Legea nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare, cu punctajul aferent standardelor minime de

calitate, se acordă câte un punct pentru fiecare condiție/criteriu ce trebuie îndeplinit obligatoriu. Modelul fișei de autoevaluare menționat la alin. (1) este prevăzut în anexa la fiecare standard.

(2) Punctajul minim obligatoriu pentru fiecare categorie de standarde minime de calitate este prevăzut în secțiunea a 2-a a fiecăreia din anexele nr. 1-4.

Articolul 6

Serviciile sociale publice și private prevăzute la [art. 30 alin. \(4\) din Legea nr. 292/2011](#), înființate ca servicii sociale cu sau fără personalitate juridică, au obligația de a îndeplini standardele minime de calitate prevăzute la art. 1 pentru a fi acreditate.

Articolul 7

Pentru serviciile sociale publice, prevăzute la [art. 30 alin. \(4\) din Legea nr. 292/2011](#), autoritățile administrației publice județene/locale vor asigura alocările financiare și vor lua toate măsurile necesare respectării standardelor minime de calitate prevăzute la art. 1.

Articolul 8

Anexele nr. 1-4*) fac parte integrantă din prezentul ordin.

Notă

*) Anexele nr. 1-4 se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 116 bis, care se poate achiziționa de la Centrul pentru relații cu publicul al Regiei Autonome "Monitorul Oficial", București, șos. Panduri nr. 1.

Articolul 9

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă [Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Persoanele cu Handicap nr. 559/2008](#) privind aprobarea Standardelor specifice de calitate pentru centrele rezidențiale, centrele de zi și locuințele protejate pentru persoane adulte cu handicap, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 752 din 7 noiembrie 2008.

Articolul 10

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Ministrul muncii,
familiei, protecției sociale
și persoanelor vârstnice,
Rovana Plumb
București, 21 ianuarie 2015.
Nr. 67.

Anexa 1

STANDARDE MINIME DE CALITATE din 21 ianuarie 2015

pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor adulte cu dizabilități*)
(Anexa 1)

Notă

*) Aprobate de [Ordinul nr. 67 din 21 ianuarie 2015](#), publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 116 din 13 februarie 2015.

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)

STANDARD 1 INFORMARE

Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/reprezentanților convenționali și/sau membrilor de familie cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite.

Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari/reprezentanții legali/reprezentanților convenționali și/sau membrii de familie au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul /funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a centrului și a serviciilor oferite, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și spațiile comune, numărul de locuri din centru, adaptări pentru nevoi speciale dacă este cazul, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul al contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare, etc.), sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene și trebuie să fie în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio), etc.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative (în cele publicitare, dacă există) doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali.

Im: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă/poate fi accesată la sediul centrului.

S1.2 Centrul facilitează accesul potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/reprezentanților convenționali /membriilor familiei lor, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților/serviciilor, în baza unui program de vizită.

Programul de vizită a centrului prevede cel puțin o zi/lună planificată în acest scop.

În timpul vizitei, beneficiarii/reprezentanții legali/ reprezentanții convenționali, membrii de familie sunt însoțiți de un angajat al centrului care le poate oferi informațiile solicitate, pot discuta cu personalul de specialitate și alți beneficiari.

Toate vizitele sunt consemnate în Registrul de vizite.

Im: Registrul de vizite este disponibil la sediul centrului.

S1.3 Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea exclusivă a beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților legali/reprezentanților convenționali, a familiilor acestora, cu privire la serviciile și facilitățile oferite.

Ghidul beneficiarului cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare a centrului, serviciile și facilitățile oferite, un rezumat al drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.

Ghidul beneficiarului este oferit și explicat acestuia odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura beneficiarului se consemnează în scris, într-un Registru de evidență privind informarea beneficiarilor. În Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților lor legali/reprezentanților convenționali, se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/reprezentantului său legal/reprezentantului convențional, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal/reprezentantului convențional.

Ghidul beneficiarului se prezintă și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio) etc.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la existența ghidului beneficiarului în forme adaptate pentru persoanele cu dizabilități, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul propriu de dezvoltare ca, în termen de maxim 2 ani, să elaboreze documentul menționat conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Cel puțin 1 exemplar al ghidului beneficiarului pe suport de hârtie este disponibil permanent la sediul centrului. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

S1.4 Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor/reprezentanților legali/reprezentanților convenționali, asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricărui aspecte considerate utile.

Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului. Beneficiarii primiți în regim de urgență sunt informați cu privire la faptul că centrul nu are obligația de a asigura serviciile decât pe o perioadă determinată. Perioada de îngrijire și asistență tranzitorie (până la transferul beneficiarului în alt centru sau, dacă centrul are locuri disponibile, până la încheierea contractului de furnizare servicii) este stabilită de fiecare centru/furnizor al acestuia. În termen de maxim 15 zile de la primirea beneficiarului în centru, în regim de urgență, se efectuează informarea acestuia în baza Ghidului beneficiarului.

În Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși în regim de urgență.

Im: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.

STANDARD 2 ADMITERE

Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă pot acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial.

S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.

Procedura de admitere precizează, cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului, după caz.

Im: Un exemplar al procedurii de admitere este disponibil la sediul centrului.

S2.2 Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.

Contractul de furnizare servicii se încheie între centru/furnizorul acestuia și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal al acestuia.

În funcție de condițiile contractuale, respectiv persoana/persoanele care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centru/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice. Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului.

Acesta va fi pus la dispoziția acestora și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.) înainte de a fi semnat de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia.

Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

Beneficiarul/reprezentantul legal al acestuia deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.

Im: Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului.

S2.3 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Se întocmește un dosar pentru fiecare beneficiar.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- cerere de admitere în centru, semnată de beneficiar sau de reprezentantul legal;
- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului, în original;
- copie de pe actele de identitate ale beneficiarului;
- copie de pe certificatul de naștere, de căsătorie sau de deces al aparținătorului;
- copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap;
- adeverință de venit;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- documente doveditoare a situației locative;
- ultimul talon de pensie, dacă este cazul;
- raportul de anchetă socială;
- investigații paraclinice;
- dovada eliberată de serviciul specializat al primăriei în a cărei rază teritorială își are domiciliul sau reședința persoana cu handicap, prin care se atestă că acesteia nu i s-au putut asigura protecția și îngrijirea la domiciliu sau în cadrul altor servicii din comunitate.

Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, precum și de membrii de familie, cu acordul beneficiarilor.

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.

S2.4 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, o copie a dosarului personal, completat cu toate documentele și fișa de ieșire, se pune la dispoziția acestuia, în caz de transfer sau ieșire la cerere.

Centrul întocmește un Registru de evidență a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și Registrul de evidență a acestora sunt disponibile la sediul centrului.

STANDARD 3 ÎNCETARE SERVICII

Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioada prevăzută în contractul de furnizare servicii, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.

S3.1 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de încetare/sistare a serviciilor pe perioadă determinată.

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de încetare/sistare a serviciilor. Principalele situații în care centrul poate sista acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp sunt următoarele:

- la cererea motivată a beneficiarului în scopul ieșirii din centru pe o perioadă determinată; se solicită acordul scris al persoanei care îi va asigura găzduirea și îngrijirea necesară, pe perioada respectivă;
- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță; în cele două situații de mai sus, beneficiarul are toate drepturile care decurg din furnizarea serviciilor medicale, în condițiile contractului-cadru.
- în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare /reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată, în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea centrului; se solicită acordul scris al centrului/instituției către care se efectuează transferul beneficiarului;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului, etc.) centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată, etc.).

Im: Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind încetarea/sistarea serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul centrului.

S3.2 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor situațiile de încetare/sistare a serviciilor pe perioadă nedeterminată.

Principalele situații în care încetează/se sistează serviciile pe perioadă nedeterminată, precum și modalitățile de intervenție sunt următoarele:

- la cererea beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/rezidență); în termen de maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă cu privire la prezența beneficiarului în localitate, pentru a facilita verificarea condițiilor de găzduire și îngrijire oferite.
- după caz, la cererea reprezentantului legal al beneficiarului lipsit de discernământ și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului; în termen de maxim 48 ore de la ieșirea beneficiarului, centrul notifică, telefonic și în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru a facilita verificarea condițiilor de găzduire și îngrijire oferite;
- transfer pe perioadă nedeterminată în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal; anterior ieșirii beneficiarului din centru se verifică acordul centrului/instituției în care se va transfera acesta;
- la recomandarea centrului rezidențial care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarului sau se închide; cu minim 30 de zile anterior datei când se estimează încetarea serviciilor, centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată, etc.);
- caz de deces al beneficiarului;
- în cazul în care beneficiarul nu mai respectă clauzele contractuale, inclusiv din motive imputabile acestuia.

Încetarea/sistarea serviciilor acordate beneficiarului în ultima situație menționată mai sus se realizează de conducătorul centrului/furnizorul acestuia cu acordul prealabil al consiliului consultativ al centrului sau, în lipsa acestuia, cu acordul unei comisii formate din conducătorul centrului/furnizorul, 2 reprezentanți ai personalului, dintre care unul este responsabilul de caz și 2 reprezentanți ai beneficiarilor.

Situațiile în care încetează/se sistează serviciile pe perioadă nedeterminată, precum și modalitățile de intervenție se înscriu în procedura de încetare/sistare a serviciilor.

Im: Procedura de sistare a serviciilor, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.

S3.3 Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.

În caz de ieșire a beneficiarului din centru pe perioadă nedeterminată, centrul transmite, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, serviciului public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are domiciliul sau rezidența beneficiarul, o copie a dosarului personal al beneficiarului.

Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail).

Im: Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.

S3.4 Centrul se asigură că beneficiarul părăsește centrul în condiții de securitate.

Centrul cunoaște și, după caz, facilitează sau asigură transferul/transportul beneficiarului către noua sa rezidență. În registrul de evidență a ieșirilor se consemnează modalitatea de transport și/sau condițiile în care beneficiarul a părăsit centrul (ex: îmbrăcat corespunzător, a utilizat mijloacele de transport auto, etc.).

Im: Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.

MODULUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)

STANDARD 1 EVALUARE

Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar.

S1.1 Fiecare beneficiar este asistat și îngrijit în centru în baza evaluării nevoilor individuale.

Beneficiarul admis în centru este evaluat din punct de vedere al statusului biopsihosocial, stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, nivelului de educație, situației socio-economice, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, nevoilor educaționale, culturale și spirituale, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, ș.a), precum și a evaluării vocaționale.

La evaluarea efectuată în centru se utilizează inclusiv documentele emise de medici specialiști și medici de familie, de psihologi, de fizioterapeuți, kinetoterapeuți, ș.a., documentele de evaluare realizate de structurile specializate în evaluarea complexă, precum și anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în centru.

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărei model se stabilește de centru. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoanele care au efectuat evaluarea (inclusiv profesia/ocupația acestora) și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

În fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se consemnează rezultatele evaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări.

Odată cu încetarea serviciilor, fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Im: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului, precum și fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului sunt disponibile la sediul centrului.

S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor.

Evaluarea se realizează de personal de specialitate (după caz, asistent social, medic, asistentă medicală, psiholog, kinetoterapeut, fizioterapeut, psihopedagog, ergoterapeut, pedagog de recuperare, etc.).

Personalul de specialitate este angajat al centrului și/sau furnizorul de servicii poate încheia contracte de prestări servicii cu specialiști.

Im: Fișele de post și contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate sunt disponibile la sediul centrului.

S1.3 Centrul efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.

Reevaluarea se realizează anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

În serviciile rezidențiale ce au drept scop reabilitarea beneficiarului prin diverse terapii, în scopul integrării /reintegrării sociale, se stabilesc intervale de timp, la sfârșitul cărora va fi evaluată capacitatea de reinserție socială, precum și recomandarea, după caz pentru transferul în alt tip de serviciu sau pentru identificarea unei soluții de viață independentă. Este încurajată participarea activă și reinserția în viața comunității, în interesul superior al beneficiarului.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

Im: Fișele de evaluare/reevaluare conțin rubrici privind reevaluarea beneficiarului.

S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului se efectuează cu implicarea acestuia.

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor. Toate rezultatele evaluărilor vor fi aduse la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă (easy to read, Braille, CD video/audio, etc).

În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

În baza rezultatelor reevaluărilor, ținând cont de interesul beneficiarului și de opinia acestuia sau a reprezentantului legal, în vederea promovării modului independent de viață și a inserției, centrul rezidențial poate propune furnizorului de servicii acordarea serviciilor sociale persoanei adulte cu dizabilități, la domiciliu, în comunitate, în centre de zi sau în alte tipuri de centre rezidențiale, publice sau private.

Im: Fișa de evaluare/reevaluare are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII

Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan individual de intervenție.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.

S2.1 Centrul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan individual de intervenție.

O echipă multidisciplinară formată din minimum 3 specialiști în domeniul medicină, asistență socială, psihologie, psihopedagogie, întocmește pentru fiecare beneficiar un plan individual de intervenție pe baza fișei de evaluare. Planul individual de intervenție stabilește activitățile de sprijin care i se asigură beneficiarului pe perioada rezidenței, precum și personalul implicat. Furnizorul desemnează un responsabil de caz pentru a coordona și monitoriza planul individual de intervenție. Planul individual de intervenție ține cont de opțiunile beneficiarului /reprezentantului legal și se aduce la cunoștința acestuia. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a planului individual de intervenție și ori de câte ori este revizuit, prezentată într-o formă accesibilă, după caz (easy to read, Braille, format audio, etc.)

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție se elaborează în baza evaluării /reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde informații privind:

- numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a acestuia;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;
- numele responsabilului de caz;
- activitățile derulate/serviciile acordate pentru a acoperi nevoile de îngrijire personală, menținerea și/sau ameliorarea stării de sănătate și a autonomiei fizice și psihice, nevoile de recuperare/reabilitare funcțională (psihică și/sau fizică), nevoile de integrare/reintegrare socială, evaluarea abilităților;
- programarea activităților și serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului.

Fiecare centru își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire /planului individual de intervenție.

Odată cu încetarea serviciilor, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție trebuie prezentat și într-o formă accesibilă acestora.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la existența planului de asistență și îngrijire/planului individual de intervenție redactat în forme accesibile acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul propriu de dezvoltare ca, în termen de maxim 2 ani, să elaboreze documentul menționat conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului.

S2.2 Centrul are capacitatea de a realiza și aplica planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție al beneficiarului.

Centrul dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul individualizat de asistență și îngrijire /planul individual de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.

Personalul de specialitate este angajat al centrului și/sau centrul poate încheia contracte de prestări servicii cu specialiști.

Im: Fișele de post sau dosarele de personal ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului, precum și contractele de prestări servicii și/sau sau contractele de voluntariat încheiate cu diverși specialiști.

S2.3 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.

Revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului individual de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii, semnăturile personalului de specialitate și a responsabilului de caz.

Im: Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.

S2.4 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție se întocmește cu consultarea beneficiarului.

La întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului individual de intervenție beneficiarul participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele.

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal, prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia. În situația în care reprezentantul legal nu poate fi prezent pentru a semna evaluarea și planificarea serviciilor, acesta completează, odată cu semnarea contractului de furnizare servicii, un acord scris prin care își dă acceptul cu privire la deciziile și recomandările formulate de personalul centrului referitoare la îngrijirea și asistarea beneficiarului.

Im: Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului

S2.5 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului individual de intervenție.

Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului individual de intervenție se realizează de un responsabil de caz, numit de coordonatorul de specialitate.

Furnizorul stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz (maxim 25), în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului (asistență și supraveghere permanentă, gradul de dependență, tipul de dizabilitate, riscuri existente, etc.).

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, centrul utilizează o fișă de monitorizare servicii compusă din 3 secțiuni: starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională și o parte privind serviciile pentru integrare /reintegrare socială.

Monitorizarea serviciilor se face săptămânal și în funcție de nevoile beneficiarului. Monitorizarea zilnică se realizează prin raportul de tură al asistenților medicali. (ex: stare generală și simptome, tensiune arterială, puls, diureză, scaun, glicemie, temperatură, etc.),

Completarea fișei cu datele privind starea de sănătate și tratamentele efectuate se face de către medic sau asistentul medical, iar celelalte servicii/activități (de recuperare/reabilitare funcțională, de integrare/reintegrare socială) se consemnează de personalul de specialitate sau de responsabilul de caz.

Fișa de monitorizare servicii poate avea orice altă denumire (fișă de observații, fișă de servicii, etc.) și se completează conform unui model propriu stabilit de centru.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție compun dosarul de servicii al beneficiarului. Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la responsabilul de caz.

Im: Modelul fișei de monitorizare servicii, pe suport de hârtie este disponibil la sediul centrului, precum și fișele de monitorizare servicii completate. Dosarele de servicii ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

S2.6 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.

Dosarul de servicii al beneficiarilor poate fi consultat de aceștia sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora, precum și de membrii de familie, cu acordul beneficiarului.

Dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în spații special amenajate, accesibile doar personalului de specialitate și personalului de conducere.

Im: Dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în condiții de siguranță pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.

MODULUL III ACTIVITĂȚI/SERVICII (Standardele 1-6)

STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ

Centrul rezidențial se asigură că beneficiarii primesc ajutor pentru realizarea activităților de bază ale vieții.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect.

S1.1 Centrul oferă condiții adecvate pentru realizarea igienei personale.

Pe lângă spațiile igienico-sanitare, centrul se asigură că fiecare beneficiar deține obiecte de igienă personală (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.). Obiectele de igienă personală se asigură de centru, acesta oferind posibilitatea beneficiarilor de a utiliza obiecte de igienă personală proprii, în acord cu preferințele acestora.

Im: Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală.

S1.2 Centrul asigură asistență calificată pentru menținerea igienei personale a beneficiarilor aflați în situație de dependență.

Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat /descălțat, transfer în fotoliul rulant, deplasare în interiorul camerei, etc.) primesc ajutor zilnic acordat de personalul de îngrijire.

Pentru beneficiarii imobilizați la pat se efectuează zilnic manevrele de prevenire a ulcerului de decubit (escarelor) și se utilizează materiale și echipamente specifice (saltele și perne antiescară, etc.).

Beneficiarii cu incontinență (urinară, de fecale, mixtă) sunt toaletați zilnic, odată cu schimbarea pampersilor (minim de 3 ori/zi) sau, ori de câte ori este necesar.

Im: Igiena personală și aspectul exterior decent sunt păstrate și menținute pentru toți beneficiarii.

S1.3 Centrul asigură asistența necesară beneficiarilor aflați în situație de dependență, pentru realizarea activităților vieții zilnice. Personalul centrului asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență pentru efectuarea deplasării acestora în centru și în exterior, pentru facilitarea comunicării la distanță sau cu alte persoane din centru, pentru participarea la activitățile organizate în centru sau în comunitate etc.

Im: Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai activ posibil.

S1.4 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor.

Centrul are în dotare echipamentele și materialele necesare pentru realizarea activităților de îngrijire personală. Centrul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire permanentă a personalului de îngrijire astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului. Instruirea personalului se consemnează într-un Registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

Im: Centrul este dotat corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor. Sesiunile de instruire a personalului de îngrijire sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

STANDARD 2 ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE

Centrul rezidențial, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoria de beneficiari căreia i se adresează, asigură servicii de asistență medicală.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistență adecvată pentru sănătate, respectiv supraveghere și tratament, în baza prescripțiilor medicale.

S2.1 În funcție de scopul/funcțiile sale și categoria de beneficiari căreia i se adresează, centrul asigură sau, după caz, facilitează, accesul fiecărui beneficiar la asistență medicală.

Centrul asigură supravegherea stării de sănătate, administrarea medicației, efectuarea îngrijirilor medicale de bază. Serviciile menționate sunt acordate de asistenți medicali/asistente medicale, ajutate de infirmiere.

Centrul înscrie beneficiarii la un medic de familie sau facilitează accesul acestora la un cabinet de medicină de familie.

Centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale de specialitate din ambulatorii sau, după caz, spitale, inclusiv la cabinete stomatologice.

În cazul în care, în regulamentul de organizare și funcționare al centrului, sunt prevăzute servicii medicale furnizate de medici, centrul/furnizorul de servicii poate angaja un medic/medici specialiști sau poate încheia contracte de prestări servicii cu aceștia.

Im: Beneficiarii primesc asistență medicală de care au nevoie.

S2.2 Centrul informează beneficiarii cu privire la asistență medicală acordată.

Beneficiarii/reprezentanții legali/convenționali sunt informați de la admitere cu privire la asistență medicală asigurată în centru.

Im: Informarea beneficiarilor referitoare la asistență medicală acordată este consemnată în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

S2.3 Centrul asigură monitorizarea în scop preventiv și terapeutic a stării de sănătate a beneficiarilor și adaptează regimul de viață și cel alimentar conform indicațiilor specialiștilor.

Pentru monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului, dar și a stării fizice/psihice, evidența tratamentului medical și serviciilor acordate, centrul utilizează fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

În fișa de monitorizare servicii se consemnează date privind starea de sănătate a beneficiarului și simptomele prezentate, consultațiile și tratamentele efectuate, regimul igienico-dietetic recomandat.

Im: Fișa de monitorizare servicii este completată corespunzător cu datele privind supravegherea stării de sănătate a beneficiarului.

S2.4 Centrul asigură evidența acordării medicației pentru fiecare beneficiar.

Personalul medical ține evidența medicației administrate (denumire comercială și dozaj) fiecărui beneficiar în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

Pentru beneficiarii care au capacitate de discernământ păstrată, aceștia pot lua singuri medicația orală recomandată. Dacă un beneficiar refuză medicația recomandată, se consemnează refuzul în fișa de monitorizare servicii și se semnează de către beneficiar.

Pentru beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația, aceasta se administrează de către personalul medical.

Asistenții medicali/asistentele medicale administrează medicația exclusiv în baza recomandărilor medicului (rețete, recomandări la externarea din spital, etc.).

Im: Medicația urmată de beneficiar sau medicația administrată acestuia este consemnată în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

S2.5 Centrul este dotat corespunzător pentru asigurarea asistenței medicale.

Centrul dispune de un spațiu special amenajat, cu destinația de cabinet medical/cabinet de consultații, ce deține dotările minime necesare (mobiliier, pat de consultații, aparat de urgență, stetoscop, tensiometru, glucometru, termometre, seringi de unică folosință, cântar, etc.).

Im: Cabinetul medical/cabinetul de consultații este amenajat și dotat corespunzător destinației sale.

S2.6 Centrul asigură depozitarea medicamentelor și a materialelor necesare acordării serviciilor medicale în condiții de siguranță.

Centrul deține un spațiu (cameră, dulap) închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale.

Accesul la spațiul respectiv îl are doar personalul medical.

Im: Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.

S2.7 Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor.

Centrul deține o condică de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile folosite pentru tratamentul beneficiarilor în care se consemnează numele beneficiarilor, cantitatea totală eliberată, perioada de utilizare, data eliberării și semnătura persoanei care întocmește condica și a celei care eliberează medicamentele și materialele.

Im: Condica de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical.

STANDARD 3 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ

Centrul rezidențial asigură programe de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarului.

Rezultate așteptate: Beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.

S3.1 Centrul asigură terapii de recuperare/reabilitare funcțională conform planului individualizat de asistență și îngrijire/planului individual de intervenție.

Serviciile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate se consemnează în planul individualizat de asistență și îngrijire/planului individual de intervenție, iar serviciile/terapiile specifice urmate de beneficiar sunt înscrise în fișa de monitorizare servicii de către personalul de specialitate (se consemnează data efectuării acestora).

În funcție de scopul/funcțiile centrului și categoria de beneficiari căreia i se adresează, serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională pot fi din cele mai diverse: psihoterapie, logopedie, pedagogie de recuperare, kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de expresie și ocupaționale, terapii speciale pentru diverse deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare, ș.a.

Im: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile individuale de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.

S3.2 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.

Centrul rezidențial dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională oferite (cabinete/săli de gimnastică, camere cu destinație specială), precum și de dotările și echipamentele necesare.

În funcție de specificul centrului, acesta dispune de spații pentru activități desfășurate în ateliere ocupaționale, sere, ferme care corespund normelor de securitate și siguranță a muncii desfășurate de beneficiari.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu dispun de spații special amenajate pentru toate terapiile de recuperare/reabilitare funcțională acordate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului

ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze toate spațiile respective și să le doteze corespunzător, pentru a fi reacreditate.

Im: Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite terapii de recuperare/reabilitare funcțională corespund scopului acesteia.

S3.3 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.

Pentru efectuarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională, centrul dispune de personal de specialitate angajat sau achiziționează serviciile specialiștilor.

Im: Statul de funcții este disponibil la sediul centrului, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate.

S3.4 Centrul realizează evidența zilnică a serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională.

Personalul de specialitate care realizează serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională ține evidența zilnică a beneficiarilor, a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.

Fiecare cabinet de terapie de recuperare/reabilitare funcțională deține un Registru de evidență săptămânală a programelor de recuperare/reabilitare funcțională în care se consemnează numele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii și semnătura acestuia.

Im: Registrul de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională este disponibil/sunt disponibile la sediul centrului.

STANDARD 4 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE

Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ.

Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață prietenos care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.

S4.1 Centrul asigură beneficiarilor posibilitatea de a folosi îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele acestora.

În caz de nevoie, centrul asigură beneficiarilor obiecte de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte.

Im: Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor.

S4.2 Centrul realizează pentru beneficiari sesiuni de informare în vederea menținerii unui stil de viață sănătos, precum și asupra drepturilor fundamentale pe care aceștia le au.

Sesiunile de informare privesc, în principal, regimul sănătos de viață, educație sexuală și contraceptivă, educație împotriva fumatului și a consumului de băuturi alcoolice și de droguri, exercitarea dreptului la vot în condiții de egalitate etc.

Im: Sesiunile de informare se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

S4.3 Centrul încurajează viața activă a beneficiarilor.

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru, în scopul prezervării autonomiei funcționale și a unei vieți independente. Centrul elaborează un program lunar de activități pentru promovarea vieții active.

Centrul organizează activități care necesită un minim efort fizic, mental și intelectual (gimnastică, dans, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale, pictură, etc.).

Centrul, în funcție de sezon, programează și organizează activități care se desfășoară în aer liber.

Centrul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (la prepararea alimentelor, în gospodăria anexă, la întreținerea plantelor, etc.).

Im: Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.

S4.4 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu familia și prietenii.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu membrii de familie și prietenii (telefon, e-mail, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).

Membrii de familie și prietenii pot vizita beneficiarul, la orice oră în intervalul 8.00-20.00, cu respectarea programului de activități specifice centrului. Centrul pune la dispoziția vizitatorilor un spațiu special amenajat și adaptat nevoilor astfel încât să nu deranjeze alți beneficiari. Centrul va permite vizitele în camerele beneficiarilor cu mobilitate redusă și va restricționa accesul la vizita persoanelor care ar putea pune în pericol sănătatea fizică sau psihică a acestora, cu acordul beneficiarilor/a reprezentanților legali.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu dispun de spații special amenajate pentru vizitatori, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze un astfel de spațiu, pentru a fi reacreditate.

Im: Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.

S4.5 Centrul asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a beneficiarilor.

Centrul respectă viața intimă a beneficiarilor și, în funcție de situație, asigură condiții adecvate pentru cuplurile formate în centru, oferind totodată și consiliere în ceea ce privește măsurile contraceptive.

Im: Beneficiarilor le este respectat dreptul la o viață normală și împlinită.

S4.6 Centrul este deschis spre comunitate și facilitează vizitele și comunicarea beneficiarilor cu membrii acesteia.

Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să întreprindă activități în afara centrului, să cunoască și să utilizeze serviciile din comunitate: poșta și comunicații, transport, educație, servicii medicale și de recuperare, servicii de îndrumare vocațională, în funcție de nevoile și opțiunile individuale.

Centrul planifică, împreună cu beneficiarii, și organizează periodic activități de socializare cu membrii comunității, pentru a promova contactele sociale și pentru a sensibiliza comunitatea cu privire la nevoile și viața beneficiarilor.

Im: Planul de activități de socializare este disponibil la sediul centrului și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio, etc).

S4.7 Centrul facilitează participarea beneficiarilor la activități de socializare și de petrecere a timpului liber.

Centrul asigură condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, organizează excursii, organizează sărbătorirea zilelor de naștere, a unor sărbători religioase, facilitează accesul beneficiarilor la spectacole, etc.

Im: Planul de activități de socializare este disponibil la sediul centrului.

STANDARD 5 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Centrul rezidențial promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau, după caz, să revină în familie și în comunitate.

S5.1 Centrul asigură activități de facilitare a integrării/reintegrării în familie, în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui program de integrare/reintegrare socială.

Centrul elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprinde activități și servicii specifice nevoilor acestora.

În funcție de categoria de beneficiari și scopul/funcțiile sale, centrul desfășoară activități de informare, consiliere, educație extracurriculară, terapii ocupaționale, etc. care privesc nevoi diverse: cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni, pregătire pentru viața independentă, facilitare acces la locuință și adaptarea acesteia, acces la un loc de muncă, acces la formare vocațională și profesională, utilizare limbaj mimico-gestual și diverse dispozitive asistive, etc.

Programul individual de integrare/reintegrare socială se stabilește de personalul de specialitate, în funcție de evaluarea nevoilor beneficiarului și se include în planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție.

Programul este revizuit periodic în funcție de evoluția situației fiecărui beneficiar.

Serviciile de integrare/reintegrare socială sunt consemnate în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

Im: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.

S5.2 Centrul are capacitatea de a realiza activități de integrare/reintegrare socială.

Centrul dispune de personal calificat care organizează și acordă servicii în vederea integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor, în funcție de specificul centrului.

Centrul angajează personal de specialitate sau încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

Im: Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.

S5.3 Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.

Centrul amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate (cu deosebire pentru activitățile de ergoterapie, de educație extracurriculară, orientare vocațională).

Im: Spațiile destinate activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială sunt dotate corespunzător scopului acestora.

STANDARD 6 ASISTENȚA ÎN CAZ DE DECES

Centrul rezidențial asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces.

Rezultate așteptate: Furnizorul de servicii se asigură că beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces.

S6.1 Centrul asigură asistență adecvată beneficiarului aflat în stare terminală.

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie privind asistența în stare terminală sau în caz de deces care are în vedere următoarele aspecte:

- centrul realizează supravegherea permanentă a beneficiarului aflat în stare terminală, asigură servicii medicale și tratament corespunzător, inclusiv medicație pentru terapia durerii;

- cu excepția situațiilor în care beneficiarul este cazat într-o cameră single, pentru beneficiarii aflați în stare terminală ale căror paturi se află în dormitoare comune, centrul amplasează obligatoriu un paravan/perdea despărțitoare sau, după caz, transferă beneficiarul într-o cameră dotată cu aparatura și echipamentele medicale corespunzătoare.

- centrul asigură asistența spirituală solicitată de beneficiar (serviciile religioase din cultul solicitat de beneficiar).

- centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului aflat în stare terminală.

Im: Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

S6.2 Centrul asigură asistența necesară în caz de deces al beneficiarului.

Centrul stabilește, de comun acord cu beneficiarul/reprezentantul legal al acestuia sau, după caz, cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.

După caz, centrul facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

Centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de 24 de ore de la decesul acestuia.

Im: Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1-6)

STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Centrul rezidențial asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora.

Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil.

S1.1 Centrul are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.

Centrul este amplasat în comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, astfel încât să permită accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile ei: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale, etc. În apropierea centrului rezidențial există căi de acces circulate de mijloace de transport public în comun.

Im: Centrul permite un acces facil pentru beneficiari și vizitatorii acestora.

S1.2 Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

Planul de îmbunătățire și adaptare permanentă a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de viață cât mai prietenos și apropiat de cel din afara instituției. Planul poate avea în vedere de exemplu: programul de curățenie și igienizare zilnică, lucrări pentru facilitarea accesului în spațiile comune, facilitarea unei vieți independente, amenajarea spațiilor interioare- zugrăvit, adaptarea la nevoile individuale de acces la mediu fizic, comunicațional și informațional, etc., amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foisoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie, dotări cu mijloace de transport proprii, elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele minime de calitate, etc.

Centrul rezidențial asigură beneficiarilor condiții de locuit conform nevoilor de viață și asistență ale acestora.

Centrul rezidențial este amplasat în comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, astfel încât să permită accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile ei: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale.

În apropierea centrului rezidențial există căi de acces circulate de mijloace de transport public în comun.

Centrul rezidențial dispune de post telefonic și de acces la internet.

Spațiile centrului rezidențial sunt curate, igienizate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.

Centrul rezidențial asigură beneficiarilor confort termic și ventilație, naturală sau artificială, în toate spațiile pe care le deține.

Im: Beneficiarii trăiesc într-o locație sigură, confortabilă și accesibilă.

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.

S1.3 Centrul asigură mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță.

Centrul dispune de cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil, precum și de un calculator sau laptop cu acces la internet.

În cazul centrelor care nu dețin un calculator sau laptop cu acces la internet la data solicitării licenței de funcționare, acestea pot funcționa în continuare cu condiția să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant dotarea cu aceste echipamente în termen de maxim 2 ani, pentru a fi reacreditate.

Im: Centrul pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.

S1.4 Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță beneficiarilor.

Conducătorul unității stabilește modalități concrete de organizare și de executare a protecției unității prin mijloace discrete care nu împiedică accesul sau vizibilitatea în și dinspre locație, cu unicul scop de a asigura integritatea bunurilor și a persoanelor.

Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare sunt concepute și menținute într-o stare corespunzătoare, astfel încât să fie evitată producerea de accidente (alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, etc.).

Plasarea camerelor video este admisă numai în spațiile interioare comune, la intrare și în spațiile exterioare.

Im: Centrul dispune de spații exterioare adaptate și sigure.

STANDARD 2 SPAȚII COMUNE

Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice.

Centrul rezidențial are spații adecvate pentru activități în aer liber.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.

S2.1 Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.

Toate spațiile comune sunt accesibile tuturor beneficiarilor cu dizabilități.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate pentru toate spațiile comune, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze spațiile comune conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Accesul beneficiarilor nu este restricționat în spațiile comune.

S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.

Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.

Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio, etc.).

Im: Beneficiarii frecventează spațiile comune în condiții de confort și siguranță.

S2.3 Centrul dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber.

În situația în care centrul nu deține un teren exterior destinat relaxării sau desfășurării activităților în aer liber, acesta amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze un spațiu pentru repaus și activități în aer liber, pentru a fi reacreditate.

Im: Centrul facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor.

S2.4 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.

Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

Im: Centrul menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.

STANDARD 3 CAZARE

Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.

S3.1 Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.

Dormitorul/camera personală permite amplasarea a maximum 3 paturi și a mobilierului minim. Pentru fiecare beneficiar se alocă 6 mp în dormitor/camera personală.

Pentru acei beneficiari cu mobilitate redusă se asigură mobilier adaptat, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare dar au obligația prevădă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze dormitoarele conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Centrul asigură condiții de cazare decente pentru fiecare beneficiar.

S3.2 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor.

Dormitoarele/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea paturilor și a cel puțin unei noptiere pentru fiecare pat;
- permit accesul facil al personalului pentru efectuarea tratamentului și igienei individuale zilnice, după caz;
- permit accesul în fotoliu rulant, dacă starea beneficiarului o impune;
- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, respectiv o masă, un număr de scaune corespunzător numărului beneficiarilor, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale a beneficiarilor, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat;
- sunt amenajate de așa manieră încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos (beneficiarii sunt încurajați să își personalizeze spațiul propriu din dormitor cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individualizat de asistență și îngrijire).

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze dormitoarele conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Beneficiarii dispun de condiții minime de confort în dormitoare/camerele personale.

S3.3 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu.

Spațiile destinate depozitării hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu pot fi dulapuri personale sau dulapuri comune, suficient de spațioase. Pentru unele articole de îmbrăcăminte (paltoane, pardesie, costume, încălțămintă) se pot utiliza camere speciale de depozitare.

Obiectele de uz propriu (tacâmuri, truse de unghii, perii de păr, lame de ras, etc) se pot păstra în noptieră, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individual de intervenție în funcție de evaluarea factorilor de risc.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile privind depozitarea efectelor personale și a obiectelor de uz propriu, acestea pot funcționa în continuare dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze spațiile de depozitare menționate conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Spațiile necesare depozitării obiectelor și echipamentelor personale sunt disponibile în dormitoare sau, după caz, în camere cu această destinație.

S3.4 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.

Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, bani sau alte valori, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individual de intervenție în funcție de evaluarea factorilor de risc. Pe cât posibil, spațiul respectiv este amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală sau într-un fișet separat.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să asigure dotările necesare pentru îndeplinirea condițiilor, pentru a fi reacreditate.

Im: Valorile și obiectele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în condiții de siguranță.

S3.5 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.

În dormitoare este asigurată:

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, etc.
- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze dormitoarele /camerele personale conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

S3.6 Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.

Ferestrele dormitoarelor/camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.

Dormitoarele/camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece, respectiv aerisire în sezonul cald.

Im: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.

S3.7 Dormitoarele/camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.

Dormitoarele/camerele personale fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de fiecare centru.

Im: Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență.

S3.8 Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate, etc.).

Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, păaturi și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjerie de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu afecțiuni de continență.

Im: Fiecare beneficiar dispune de condiții minime de confort pentru perioadele de somn și odihnă.

STANDARD 4 ALIMENTAȚIE

Centrul rezidențial asigură o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii.

Rezultate așteptate: Centrul se asigură că hrana consumată de beneficiari corespunde normelor legale sub aspect caloric, calitativ și cantitativ, este diversificată de la o zi la alta. Atunci când este cazul, beneficiarii primesc hrana corespunzătoare stării de sănătate.

S4.1 Centrul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.

Centrul deține spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

Im: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

S4.2 Centrul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.

Centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Pentru menținerea autonomiei funcționale, este de preferat ca masa să fie oferită într-un spațiu amenajat cu regim de autoservire.

În situația în care centrul utilizează servicii de catering, masa de prânz și cina se servesc în sala de mese sau pot fi servite în dormitoare/camerele personale ale beneficiarilor, la solicitarea acestora.

Servirea mesei în dormitoare se practică numai pentru persoanele a căror condiție de sănătate nu permite deplasarea acestora sau au nevoie de ajutor pentru hrănire și hidratare.

Im: Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.

S4.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

Spațiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor și meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort atât ale beneficiarilor, cât și ale personalului de deservire, precum și normelor legale de igienă sanitară.

Im: Centrul deține avizele sanitare și sanitar veterinar prevăzute de lege.

S4.4 Centrul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

Centrul poate să înființeze gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic: grădină de legume, livadă de pomi fructiferi, crescătorie de păsări și animale, etc., produsele acestora fiind utilizate în folosul beneficiarilor.

Beneficiarii sunt încurajați să participe activ la activitățile derulate în gospodăriile anexă, în funcție de preferințe.

Gospodăriile anexă sunt deservite de personalul centrului, de beneficiari și, după caz, de beneficiari de venit minim garantat care desfășoară activități în interesul comunității, precum și de voluntari.

Im: Centrul dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor.

S4.5 Centrul asigură fiecărui beneficiar, la intervale echilibrate, 3 mese/zi.

Mesele sunt diferențiate prin prelucrare și prezentare. După posibilități, centrul asigură gustări între mesele principale.

Centrul asigură beneficiarilor meniuri variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele acestora.

Pentru beneficiarii care urmează un anumit regim alimentar, se oferă o alimentație dietetică, pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician.

Meniul este afișat zilnic.

Im: Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor și preferințelor personale.

S4.6 Centrul facilitează implicarea beneficiarilor în stabilirea meniurilor, prepararea alimentelor și servirea meselor.

Beneficiarii sunt încurajați să participe la stabilirea meniurilor, să ajute la prepararea alimentelor și la servirea mesei sau a gustărilor.

Im: Centrul își organizează activitatea de preparare și servire a meselor cu participarea și implicarea beneficiarilor.

S4.7 Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.

Centrul alocă cel puțin 2 ore pentru fiecare din cele 3 mese.

Când situația o impune, beneficiarii primesc ajutor într-o manieră discretă, tolerantă și în locul pe care îl aleg (sala de mese, propriul dormitor).

Im: Timpul aferent servirii meselor către beneficiari este suficient pentru a elimina orice disconfort și consecințe negative asupra sănătății.

STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate și adaptate.

S5.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.

Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și au acces direct din dormitoare sau sunt plasate în imediata lor apropiere.

Centrul deține un grup sanitar la cel mult 6 beneficiari, respectiv un grup sanitar adaptat la cel mult 3 beneficiari cu patologie neurologică sau locomotorie care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun. Grupurile sanitare sunt suficient de spațioase și dotate cu echipamente adecvate pentru a evita riscul oricărui accident.

Dormitoarele care nu au grupuri sanitare proprii sunt dotate cu cel puțin cu o chiuvetă cu apă caldă și rece.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze grupurile sanitare conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător.

S5.2 Centrul deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

Centrul este dotat cu minim o baie/un duș la cel mult 6 beneficiari, respectiv o baie adaptată la cel mult 3 beneficiari cu patologie neurologică sau locomotorie care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare și efectuarea toaletei personale.

Băile și dușurile sunt asigurate cu apă caldă și rece.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la numărul dușurilor sau băilor, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze băile/dușurile corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Centrul deține amenajările necesare (dușuri, săli de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

S5.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.

Sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale, etc.

Im: Centrul deține spații igienico-sanitare suficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor.

S5.4 Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate pe sexe și deservesc exclusiv personalul. Numărul grupurilor sanitare este suficient pentru personalul care activează în fiecare tură de zi și de noapte.

Centrul deține minim două grupuri sanitare pentru femei, respectiv pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la numărul grupurilor sanitare, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze grupurile sanitare destinate personalului corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Centrul amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

S5.5 Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.

Centrul deține o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau are achiziționate astfel de servicii.

Im: Lenjeria de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic sau ori de câte ori este cazul.

S5.6 Centrul păstrează echipamentele din material textil utilizate de personal în condiții de igienă adecvate.

Echipamentele din material textil curate, utilizate de personalul centrului (lenjerie, prosoape, halate sau alte echipamente din material textil) se păstrează în spații special amenajate (camere, dulapuri).

Im: Centrul deține spații speciale pentru depozitarea echipamentelor din material textil.

STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

S6.1 Centrul respectă normele legale în vigoare privind prevenirea și combaterea infecțiilor.

În funcție de scopul/funcțiile sale, centrul respectă normele legale privind: izolarea persoanei cu boli contagioase, colectarea, împachetarea, manevrarea și eliberarea produselor de laborator, manipularea

echipamentelor și a instrumentarului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.

Im: Centrul dispune de avizele sanitare prevăzute de legislația în vigoare, în funcție de activitățile derulate și serviciile prestate.

S6.2 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

Centrul elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor, materialelor și/ sau echipamentelor aflate în dotare.

Im: Toate spațiile centrului (dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

S6.3 Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

Im: Materialele igienico-sanitare și cele pentru dezinfecție se păstrează în condiții de siguranță.

S6.4 Centrul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

Centrul dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

Im: Centrul ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.

MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4)

STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

Rezultate așteptate : Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal

S1.1 Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.

Carta va fi elaborată în conformitate cu drepturile prevăzute în Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități.

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere respectarea următoarelor drepturi:

1. de a fi informați, ei și reprezentanții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai centrului rezidențial și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura viața într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
3. de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanți legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;
4. de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;
5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
7. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
9. de a nu fi abuzați, neglijăți, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
12. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
14. de a beneficia de intimitate;
15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
16. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
17. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;
18. de a practica cultul religios dorit;
19. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centrul rezidențial, împotriva voinței lor;
20. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
21. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de centrul rezidențial;
22. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre procedurile aplicate în centrul rezidențial și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
23. de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în centrul rezidențial;

24. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de furnizare servicii;

25. de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal.

Im: Carta este disponibilă, pe suport de hârtie, și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio, etc) la sediul centrului.

S1.2 Centrul informează beneficiarii/reprezentanții legali/convenționali ai acestora asupra drepturilor lor.

Centrul asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali ai acestora cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Im: Informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.

S1.3 Personalul centrului cunoaște și respectă prevederile Cartei.

Centrul planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă.

Im: Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.4 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, centrul deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care menționează metodologia și instrumentele utilizate.

Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului.

Im: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă pe suport de hârtie la sediul centrului.

S1.5 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Im: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video /audio, etc), la sediul centrului.

S1.6 Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică.

Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Im: Sesiunile de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.7 Centrul se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de situațiile particulare în care aceștia se află.

Centrul instruește personalul cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

Im: Instruirea personalului se consemnează în Registrul privind perfecționarea continuă a acestuia.

STANDARD 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

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

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

S2.1 Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

Centrul elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz și neglijență.

Se ia în considerare oricare formă 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.

Im: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio, etc), la sediul centrului.

S2.2 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.

Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali, cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant.

Im: Sesiunile de informare se înscriu în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Centrul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

Im: Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S2.4 Centrul monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari pe perioada când nu se află în incinta sa, în scopul prevenirii riscului de abuz sau exploatare.

Centrul elaborează chestionare specifice care se aplică tuturor beneficiarilor, cât și persoanelor din comunitate cu care aceștia au contacte regulate, dacă este cazul, pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare.

Im: Chestionarul tip este disponibil la sediul centrului, precum și, după caz, chestionarele utilizate și completate.

S2.5 Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Conducătorul centrului deține un Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijență sau discriminare identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Im: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este disponibil la sediul centrului.

STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII

Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.

Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.

S3.1 Centrul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.

Centrul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

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.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor cu dată și număr.

Im: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

S3.2 Centrul informează beneficiarii asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.

Informarea beneficiarilor/reprezentantului legal/convențional se realizează în termen de maxim 30 de zile de la admitere.

În Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, se înscriu data la care a avut loc informarea, persoana care a efectuat-o și semnătura beneficiarului.

Im: Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în caietul de evidență privind informarea beneficiarilor.

S3.3 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.

Sesizările/reclamațiile depuse în recipientul cu această destinație se înregistrează într-un caiet de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr. În funcție de natura și complexitatea reclamației/sesizării, furnizorul are obligația de a da un răspuns în scris beneficiarului, în termenul prevăzut de lege.

Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.

Im: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul centrului.

STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Centrul rezidențial aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.

Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apărea în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.

S4.1 Centrul asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.

Centrul ține un registru special de evidență a incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, agresiuni, etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, furt, comportament imoral, etc.). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

Im: Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

S4.2 Centrul informează familia/reprezentantul legal/convențional al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.

Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail familia/reprezentantul legal/convențional al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite în maxim 48 de ore de la producerea acesteia. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul familiei/reprezentantului legal/convențional al beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 72 de ore de la producerea incidentului. Im: Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

S4.3 Centrul informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru.

În situații deosebite, când există suspiciuni asupra cauzelor decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (procuratură, poliție, direcție de sănătate publică, etc.).

Notificarea se realizează în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

Im: Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

MODULUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)

STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt îngrijiți și asistați într-un centru care funcționează respectând legislația în vigoare.

S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.

Conducerea centrului se află în sarcina unui director, pentru serviciile sociale cu personalitate juridică sau a unui șef de centru, în cazul celor fără personalitate juridică.

Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență în domeniul asistenței sociale, psihologiei sau medical cu cel puțin 1 an vechime în servicii sociale și cu pregătire managerială.

Conducătorul centrului este capabil să asigure un management eficient și modern, care să contribuie la creșterea permanentă a calității serviciilor acordate de centru.

Im: Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

Im: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.

S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.

Centrul consemnează în caietul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.

Im: Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.

Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

Im: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.

Centrul este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, material, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate.

Centrul este supus unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 3 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței, eficacității și performanței activității sale.

Centrul deține (sau după caz, poate prezenta) documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex: Curte de Conturi, Inspekția Muncii, ș.a.).

Im: Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.

S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Conducătorul centrului elaborează anual un raport de activitate pe care-l publică pe site-ul propriu al centrului sau, după caz, al furnizorului.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

Im: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și este public.

S1.7 Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.

Centrul promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

Centrul participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

Im: Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.

STANDARD 2 RESURSE UMANE

Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

S2.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.

Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și/sau încheie contracte de voluntariat cu aceștia pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

Im: Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sau contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.

S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează folosirea voluntarilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii.

Im: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscrși în REVISAL.

S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.

S2.4 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5. Pentru notare se utilizează modelul fișelor de evaluare destinat funcționarilor publici /contractuali.

Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

Im: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

S2.5 Centrul asigură toate informațiile necesare privind activitatea desfășurată zilnic.

Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului de conducere și al personalului de specialitate care funcționează în cabinetele de specialitate.

Im: Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.

S2.6 Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.

S2.7 Personalul centrului are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.

Centrul se asigură că personalul propriu se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

Im: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.

Notă : documente prevăzute de standardele minime de calitate pentru locuințele protejate:

1. Materialele informative, pe suport de hârtie sau electronic;
2. Ghidul beneficiarului;

3. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor;
4. Procedura de admitere;
5. Modelul contractului de furnizare servicii;
6. Contractele de furnizare servicii încheiate de beneficiari;
7. Dosarul personal al beneficiarului care conține cererea de admitere, decizia de admitere, copii după cartea de identitate a beneficiarului/reprezentantului legal și după caz, a membrilor de familie, copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap, documente care certifică necesitatea asistării beneficiarului în regim instituționalizat, contractul de furnizare servicii;
8. Registrul de evidență a dosarelor personale arhivate;
9. Procedura privind încetarea/sistarea serviciilor;
10. Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru;
11. Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului;
12. Fișele de evaluare/reevaluare ale beneficiarilor;
13. Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului individual de intervenție al beneficiarului care cuprinde și programul de integrare/reintegrare socială;
14. Planurile individuale de intervenție ale beneficiarilor;
15. Modelul fișei de monitorizare servicii;
16. Fișele de monitorizare servicii;
17. Dosarul de servicii al beneficiarului care conține fișa de evaluare/reevaluare, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție al beneficiarului, fișa de monitorizare servicii;
18. Programul de vizită;
19. Condica de medicamente și materiale consumabile, după caz;
20. Registrul/registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională, după caz;
21. Programul de activități pentru viață activă (afișat);
22. Planul de activități de socializare;
23. Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces;
24. Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant (care este inclus în planul propriu de dezvoltare);
25. Programul de curățenie și igienizare periodică;
26. Avizele sanitare prevăzute de lege;
27. Carta drepturilor beneficiarilor;
28. Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor sau modelul chestionarului;
29. Codul de etică;
30. Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență;
31. Chestionarul tip pentru identificarea riscului de abuz și exploatare în afara centrului;
32. Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare;
33. Caietul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor;
34. Registrul de evidență a incidentelor deosebite;
35. Regulamentul propriu de organizare și funcționare al centrului;
36. Planul propriu de dezvoltare;
37. Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspecție și control;
38. Raportul anual de activitate al centrului;
39. Statul de funcții;
40. Organigrama;
41. Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, convențiile de colaborare;
42. Fișele de post pentru personal;
43. Fișele de evaluare ale personalului;
44. Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului;
45. Planul de instruire și formare profesională a personalului.

Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, centrele rezidențiale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, denumite în continuare centre rezidențiale, trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 104 și 113 puncte.

Pentru un punctaj de 104 puncte, centrul rezidențial trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, V, VI, cele prevăzute la Modulul III cu excepția celor de la Standardul 2 - condițiile de la S.2.4, S2.3, S2.4, S2.5, S2.6 și Standardul 3 integral, precum și cele prevăzute la Modulul IV cu excepția celor de la Standardul 1 - condiția de la S1.4 și Standardul 4 - condiția de la S4.4.

Pentru centrul rezidențial care, pe lângă standardele minime de calitate pentru care se întrunește punctajul de 104 puncte, furnizează serviciile/desfășoară activitățile prevăzute la standardele/condițiile exceptate de la Modulul III și IV, este obligatorie notarea lor, iar punctajul poate varia între 105-113 puncte.

Fișa de autoevaluare pentru centrele rezidențiale se completează după modelul prevăzut în Anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), după cum urmează:

NOTĂ - tipuri de centre: centre de îngrijire și asistență, centre de recuperare și reabilitare, centre de integrare prin terapie ocupațională, centre de pregătire pentru o viață independentă, centre respiro/centre de criză, centre de servicii comunitare și formare și altele.

MODEL

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

Font 7

	Punctaj maxim al standar- delor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)	11		
STANDARD 1 INFORMARE Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/reprezentanților convenționali și/sau membrilor de familie cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite. Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari/reprezentanții legali/reprezentanților convenționali și/sau membrii de familie, au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.	1		
S1.2 Centrul facilitează accesul potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/reprezentanților convenționali, membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților/serviciilor, în baza unui program de vizită.	1		
S1.3 Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea exclusivă a beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților legali/reprezentanților convenționali, familiilor acestora cu privire la serviciile și facilitățile oferite.	1		
STANDARD 2 ADMITERE Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă pot acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.	1		
S2.2 Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.	1		

S2.3 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.	1		
S2.4 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
STANDARD 3 ÎNCETARE SERVICII Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioada prevăzută în contractul de furnizare servicii, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii	TOTAL: 4	TOTAL:	
S3.1 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de încetare/sistare a serviciilor pe perioadă determinată.	1		
S3.2 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor situațiile de încetare/sistare a serviciilor pe perioadă nedeterminată.	1		
S3.3 Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.	1		
S3.4 Centrul se asigură că beneficiarul părăsește centrul în condiții de securitate.	1		
MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1-2)	10		
STANDARD 1 EVALUARE Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Fiecare beneficiar este asistat și îngrijit în centru în baza evaluării nevoilor individuale.	1		
S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor.	1		
S1.3 Centrul efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.	1		
S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului se efectuează cu implicarea acestuia.	1		
STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan individual de intervenție Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale	TOTAL: 6	TOTAL:	
S2.1 Centrul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan individual de intervenție.	1		
S2.2 Centrul are capacitatea de a realiza și aplica planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție al beneficiarului.	1		
S2.3 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.	1		
S2.4 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție se întocmește cu consultarea			

beneficiarului.	1		
S2.5 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.	1		
S2.6 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.	1		
MODULUL III ACTIVITĂȚI/SERVICII (Standarde 1-6)	27		
STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ Centrul rezidențial se asigură că beneficiarii primesc ajutor pentru realizarea activităților de bază ale vieții Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Centrul oferă condiții adecvate pentru realizare igienei personale.	1		
S1.2 Centrul asigură asistență calificată pentru menținerea igienei personale a beneficiarilor aflați în situație de dependență.	1		
S1.3 Centrul asigură asistența necesară beneficiarilor aflați în situație de dependență, pentru realizarea activităților vieții zilnice.	1		
S1.4 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor.	1		
STANDARD 2 ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE Centrul rezidențial, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoria de beneficiari căreia i se adresează, asigură servicii de asistență medicală Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistență adecvată pentru sănătate, respectiv supraveghere și tratament, în baza prescripțiilor medicale	TOTAL: 7	TOTAL:	
S2.1 În funcție de scopul/funcțiile sale și categoria de beneficiari căreia i se adresează, centrul asigură sau, după caz, facilitează, accesul fiecărui beneficiar la asistență medicală.	1		
S2.2 Centrul informează beneficiarii cu privire la asistența medicală acordată.	1		
S2.3 Centrul asigură monitorizarea în scop preventiv și terapeutic a stării de sănătate a beneficiarilor și adaptează regimul de viață și cel alimentar conform indicațiilor specialiștilor.	1		
S2.4 Centrul asigură evidența acordării medicației pentru fiecare beneficiar.	1		Se notează doar în situația în care centrul are angajat personal de specialitate (cel puțin un asistent medical)
S2.5 Centrul este dotat corespunzător pentru asigurarea asistenței medicale.	1		Se notează doar în situația în care centrul are înființat un cabinet medical
S2.6 Centrul asigură depozitarea medicamentelor și a materialelor necesare acordării serviciilor medicale în condiții de siguranță.	1		Se notează doar în situația în care centrul are angajat personal de specialitate (cel puțin un asistent medical)
S2.7 Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor.	1		

STANDARD 3 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ	TOTAL: 4	TOTAL:	Se notează doar în situația
Centrul rezidențial asigură programe de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarului			în care centrul furnizează servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională.
Rezultate așteptate: Beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.			
S3.1 Centrul asigură terapii de recuperare/reabilitare funcțională conform planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.	1		Se notează doar în situația în care centrul furnizează cel puțin un serviciu/terapie de recuperare/reabilitare funcțională
S3.2 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.	1		Se notează doar în situația în care centrul îndeplinește condiția prevăzută la S3.1
S3.3 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.	1		Se notează doar în situația în care centrul îndeplinește condiția prevăzută la S3.1
S3.4 Centrul realizează evidența zilnică a serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională.	1		Se notează doar în situația în care centrul furnizează cel puțin un serviciu/terapie de recuperare/reabilitare funcțională
STANDARD 4 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE	TOTAL: 7	TOTAL:	
Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ			
Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață prietenos care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia			
S4.1 Centrul asigură beneficiarilor posibilitatea de a folosi îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele acestora.	1		
S4.2 Centrul realizează pentru beneficiari sesiuni de informare în vederea menținerii unui stil de viață sănătos precum și asupra drepturilor fundamentale pe care aceștia le au.	1		
S4.3 Centrul încurajează viața activă a beneficiarilor.	1		
S4.4 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu familia și prietenii.	1		
S4.5 Centrul asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a beneficiarilor.	1		
S4.6 Centrul este deschis spre comunitate și facilitează vizitele și comunicarea beneficiarilor cu membrii acesteia.	1		
S4.7 Centrul facilitează participarea beneficiarilor la activități de socializare și de petrecere a timpului liber.	1		
STANDARD 5 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ	TOTAL: 3	TOTAL:	
Centrul rezidențial promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor			
Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau, după caz, să revină în familie și în comunitate			
S5.1 Centrul asigură activități de facilitare a integrării/reintegrării în familie, în comunitate și în societate în general, în baza unui program de integrare/reintegrare socială.	1		
S5.2 Centrul are capacitatea de a realiza activități de			

integrare/reintegrare socială.	1		
S5.3 Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.	1		
STANDARD 6 ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE DECES Centrul rezidențial asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces Rezultate așteptate: Furnizorul de servicii se asigură că beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces	TOTAL: 2	TOTAL:	
S6.1 Centrul asigură asistență adecvată beneficiarului aflat în stare terminală.	1		
S6.2 Centrul asigură asistența necesară în caz de deces al beneficiarului.	1		
MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standarde 1-6)	33		
STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul rezidențial asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora Rezultate așteptate : Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Centrul are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.	1		
S1.2 Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.	1		
S1.3 Centrul asigură mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță.	1		
S1.4 Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță beneficiarilor.	1		Se notează doar în situația în care centru deține spații exterioare
STANDARD 2 SPAȚII COMUNE Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice Rezultate așteptate : Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.	1		
S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.	1		
S2.3 Centrul dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber.	1		
S2.4 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.	1		
STANDARD 3 CAZARE Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală	TOTAL: 8	TOTAL:	
S3.1 Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.	1		
S3.2 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor.	1		
S3.3 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu.	1		
S3.4 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații			

speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.	1		
S3.5 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.	1		
S3.6 Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.	1		
S3.7 Dormitoarele/camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.	1		
S3.8 Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate, etc.).	1		
STANDARD 4 ALIMENTAȚIE	TOTAL: 7	TOTAL:	
Centrul rezidențial asigură o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii			
Rezultate așteptate: Centrul se asigură că hrana consumată de beneficiari corespunde normelor legale sub aspect caloric, calitativ și cantitativ, este diversificată de la o zi la alta.			
Atunci când este cazul, beneficiarii primesc hrana corespunzătoare stării de sănătate.			
S4.1 Centrul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.	1		
S4.2 Centrul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.	1		
S4.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.	1		
S4.4 Centrul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.	1		Se notează doar în situația în care centrul are înființată o gospodărie-anexă
S4.5 Centrul asigură fiecărui beneficiar, la intervale echilibrate, 3 mese/zi.	1		
S4.6 Centrul facilitează implicarea beneficiarilor în stabilirea meniurilor, prepararea alimentelor și servirea meselor.	1		
S4.7 Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.	1		
STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE	TOTAL: 6	TOTAL:	
Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile			
Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate și adaptate			
S5.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.	1		
S5.2 Centrul deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1		
S5.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1		
S5.4 Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1		
S5.5 Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.	1		

S5.6 Centrul păstrează echipamentele din material textil utilizate de personal în condiții de igienă adecvate.	1		
STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare. Rezultate așteptate : Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor	TOTAL: 4	TOTAL:	
S6.1 Centrul respectă normele legale în vigoare privind prevenirea și combaterea infecțiilor.	1		
S6.2 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.	1		
S6.3 Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
S6.4 Centrul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.	1		
MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-4)	18		
STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.	1		
S1.2 Centrul informează beneficiarii reprezentanții legali/convenționali ai acestora asupra drepturilor lor.	1		
S1.3 Personalul centrului cunoaște și respectă prevederile Cartei.	1		
S1.4 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	1		
S1.5 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.	1		
S1.6 Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
S1.7 Centrul se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de situațiile particulare în care aceștia se află.	1		
STANDARD 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	1		
S2.2 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.	1		
S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.	1		

S2.4 Centrul monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari pe perioada când nu se află în incinta sa, în scopul prevenirii riscului de abuz sau exploatare.	1		
S2.5 Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.	1		
STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII	TOTAL: 3	TOTAL:	
Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricărui aspecte care privesc activitatea centrului			
Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.			
S3.1 Centrul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.	1		
S3.2 Centrul informează beneficiarii asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.	1		
S3.3 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.	1		
STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE (Condiții/criterii 1 - 4)	TOTAL: 3	TOTAL:	
Centrul rezidențial aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor			
Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apărea în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.			
S4.1 Centrul asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.	1		
S4.2 Centrul informează familia/reprezentantul legal/convențional al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.	1		
S4.3 Centrul informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru.	1		
MODULUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)	14		
STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	TOTAL: 7	TOTAL:	
Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa			
Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii			
S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.	1		
S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor unui regulamentului propriu de organizare și funcționare.	1		
S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.	1		
S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.	1		
S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.	1		
S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.	1		

S1.7 Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.	1		
STANDARD 2 RESURSE UMANE	TOTAL: 7	TOTAL:	
Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor			
Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent			
S2.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.	1		
S2.4 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.	1		
S2.5 Centrul asigură toate informațiile necesare privind activitatea desfășurată zilnic.	1		
S2.6 Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.	1		
S2.7 Personalul centrului are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	113		

Anexa 2

STANDARDE MINIME DE CALITATE din 21 ianuarie 2015

pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele adulte cu dizabilități*) (Anexa 2)

Notă

*) Aprobate de [Ordinul nr. 67 din 21 ianuarie 2015](#), publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 116 din 13 februarie 2015.

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)

STANDARD 1 INFORMARE

Furnizorul realizează informarea potențialilor beneficiari/reprezentanților legali și/sau membrilor de familie cu privire la locuința protejată.

Rezultate așteptate: potențialii beneficiari/reprezentanții legali și/sau membrii de familie, cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul/funcțiile acesteia, condițiile de admitere, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

S1.1 Furnizorul locuinței protejate pune la dispoziția beneficiarilor/reprezentanților legali/membrilor de familie, materiale informative privind organizarea acesteia, activitățile derulate, condițiile de admitere.

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a locuinței protejate și a activităților derulate, condițiile de cazare, numărul de locuri, adaptări pentru nevoi speciale dacă este cazul, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul a contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare, etc).

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali.

Materialele informative se prezintă și în forme adaptate (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.) pentru a fi accesibile tuturor beneficiarilor.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la existența materialelor informative în forme adaptate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul propriu de dezvoltare ca, în termen de maxim 3 ani, să dispună de materiale accesibile beneficiarilor, pentru a fi reacreditate.

Im: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă/poate fi accesată la sediul furnizorului/locuinței protejate.

S1.2 Furnizorul locuinței protejate facilitează accesul potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților.

Accesul/reprezentanților legali/membrilor lor de familie se realizează cu anunțarea prealabilă a furnizorului serviciului social.

În timpul vizitei, beneficiarii/reprezentanții legali/membrii de familie sunt însoțiți de un angajat al furnizorului care le poate oferi informațiile solicitate, pot discuta cu personalul de specialitate și cu alți beneficiari.

Im: Registrul de evidență a vizitelor potențialilor beneficiari există la sediul furnizorului/locuinței protejate.

S1.3 Furnizorul locuinței protejate elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea exclusivă a beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților legali/familiei acestora.

Ghidul beneficiarului cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare al locuinței protejate, activitățile derulate și facilitățile oferite, drepturile și obligațiilor beneficiarilor.

Ghidul beneficiarului este oferit și explicat acestuia odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura beneficiarului se consemnează în scris, într-un Registru de evidență privind informarea beneficiarilor.

În Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților lor legali, se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/reprezentantului său legal, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

Ghidul beneficiarului se prezintă și în forme adaptate pentru a fi accesibil acestora - easy to read, Braille, CD video/audio, etc.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la existența ghidului beneficiarului în forme adaptate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul propriu de dezvoltare ca, în termen de maxim 3 ani, să elaboreze documentul menționat conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Cel puțin un exemplar al ghidului beneficiarului pe suport de hârtie este disponibil permanent la sediul locuinței protejate. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul furnizorului.

STANDARD 2 - ADMITERE

Furnizorul locuinței protejate realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă serviciul respectiv răspunde nevoilor beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în locuința protejată.

S2.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.

Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere /respingere, actele necesare, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului, după caz.

Im: Un exemplar al procedurii de admitere este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.2 Admiterea în locuința protejată se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.

Contractul de furnizare servicii se încheie între furnizorul locuinței protejate și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal al acestuia. În funcție de condițiile contractuale, respectiv persoana/persoanele care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de furnizorul locuinței protejate, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice. În cazul locuințelor minim protejate, se va stipula în conținutul contractului obligativitatea pentru persoana cu dizabilități, de a fi încadrată în muncă pe perioada rezidenței în acest tip de serviciu, cu acordarea unei perioade de grație de maxim 3 luni pentru persoanele care pierd locul de muncă ulterior încheierii contractului.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului. Acesta va fi pus la dispoziția acestora și în format accesibil, după caz (easy to read, Braille, format audio, etc), înainte de a fi semnat de către beneficiar/reprezentant legal.

Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului. Beneficiarul/reprezentantul legal al acestuia deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.

Im: Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.3 Furnizorul locuinței protejate întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de coordonatorul serviciului de tip locuință protejată (reprezentantul furnizorului/persoana împuternicită), în original;
- cartea de identitate și certificatul de naștere al beneficiarului, în copie;
- cartea de identitate a soțului/soției și/sau a copilului/copiilor adulți ori cartea de identitate a membrului /membriilor de familie supus/supuși obligației de întreținere conform Codului civil, în copie; după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal, în copie;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- documentul care atestă încadrare în grad de handicap, în copie;
- documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarului în regim instituționalizat și/sau orice alte documente care atestă situația beneficiarului și îi conferă dreptul de a fi asistat și îngrijit într-un serviciu social cu cazare (centru locuință protejată, centru rezidențial), în copie.

Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari/reprezentanți legali, precum și de membrii de familie, numai cu acordul beneficiarilor.

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților furnizorului locuinței protejate care au atribuții stabilite în acest sens.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul furnizorului de servicii al locuinței protejate și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.

S2.4 Furnizorul locuinței protejate asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul furnizorului locuinței protejate pe o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale de la ieșirea acestuia din evidențele furnizorului.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, o copie a dosarului personal, completat cu toate documentele și fișa de ieșire, se pune la dispoziția acestuia, în caz de transfer sau ieșire la cerere.

Furnizorul centrului ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

STANDARD 3 ÎNCETARE SERVICII

Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor/ reprezentantului legal, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți și asistați în locuința protejată pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.

S3.1 Furnizorul locuinței protejate stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de încetare/sistare a serviciilor.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie de încetare/sistare a serviciilor.

Încetarea/sistarea serviciilor către beneficiar poate fi pe perioadă determinată sau nedeterminată. Principalele situații în care încetează serviciile sau se impune sistarea lor pot fi următoarele:

- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță;
- în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare /reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea locuinței protejate;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a locuinței protejate, etc.);
- la recomandarea furnizorului sau la cererea beneficiarului care are preservată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/rezidență);
- la cererea reprezentantului legal al beneficiarului și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului;
- în caz de deces al beneficiarului;

- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar;

Încetarea/sistarea serviciilor acordate beneficiarului în ultima situație menționată mai sus se realizează de conducătorul centrului/furnizorului acestuia cu acordul prealabil al consiliului consultativ al centrului sau, în lipsa acestuia, cu acordul unei comisii formate din conducătorul centrului/furnizorului, 2 reprezentanți ai personalului, dintre care unul este responsabil de caz și 2 reprezentanți ai beneficiarilor.

Situațiile în care încetează/se sistează serviciile pe perioadă determinată sau nedeterminată, precum și modalitățile de intervenție se înscriu în procedura de încetare/sistare a serviciilor.

Im: Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind încetarea/sistarea serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

S3.2 Furnizorul locuinței protejate asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.

În cazul încetării serviciilor ca urmare a evoluției favorabile și recomandărilor privind inserția/reinserția în familie sau în comunitate a beneficiarului, furnizorul locuinței protejate transmite, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul sau rezidența beneficiarul, o copie a dosarului personal al beneficiarului.

În cazul în care încetează serviciile la cererea reprezentantului legal al beneficiarului, în termen de maxim 48 ore de la ieșire, furnizorul locuinței protejate notifică, telefonic și în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru luarea în evidență și facilitarea verificării condițiilor de găzduire și îngrijire oferite.

În situația în care serviciile încetează la cererea beneficiarului, în termen de maxim 15 zile de la ieșire, furnizorul locuinței protejate notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă, pentru ca aceasta să fie luată în evidență și monitorizată.

În cazurile de forță majoră furnizorul locuinței protejate stabilește, împreună cu beneficiarul și cu serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul furnizorul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată, etc.).

În cazul în care nu se mai respectă condițiile contractuale de către beneficiar, furnizorul locuinței protejate notifică serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul/rezidența beneficiarul, în vederea luării în evidență a acestuia.

Furnizorul locuinței protejate deține un registru de evidență a ieșirilor, în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail).

Im: Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din locuința protejată, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

S3.3 Furnizorul se asigură că beneficiarul părăsește locuința protejată în condiții de securitate.

Furnizorul de servicii sociale al locuinței protejate cunoaște și, după caz, facilitează sau asigură transferul /transportul beneficiarului către noua sa rezidență.

În registrul de evidență a ieșirilor se consemnează modalitatea de transport și/sau condițiile în care beneficiarul a părăsit centrul(ex: îmbrăcat corespunzător, a utilizat mijloacele de transport auto, etc).

Im: Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din locuința protejată, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

MODULUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)

STANDARD 1 - EVALUARE

Admiterea și asistarea beneficiarilor în locuința protejată se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în locuințe protejate care asigură condiții de viață adecvate și acces la servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar.

S1.1 Fiecare beneficiar este asistat și îngrijit în locuința protejată în baza unei evaluări a nevoilor individuale.

Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al statusului biopsihosocial, în baza potențialului și a abilităților pe care le are, a stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, a capacității de comunicare, al relațiilor familiale și sociale, al nivelului de educație, al nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, nevoilor educaționale, culturale și spirituale, al riscurilor posibile, al eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, etc.), a capacității de muncă, pentru a se stabili activitățile de sprijin/serviciile de suport și nivelul de intervenție, în concordanță cu tipul locuinței protejate.

Pentru evaluare se utilizează inclusiv documentele emise de medici specialiști și medici de familie, de psihologi, de fizioterapeuți, kinetoterapeuți, ș.a. precum și documentele de evaluare realizate de structurile specializate în evaluarea complexă, anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în locuința protejată.

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de furnizorul locuinței protejate. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului, care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

În fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se consemnează rezultatele evaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări, profesia/ocupația evaluatorilor.

Odată cu încetarea serviciilor, fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Im: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului, precum și fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.2 Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor și potențialului beneficiarilor. Evaluarea se realizează de personal de specialitate (după caz, asistent social, medic, asistentă medicală, psiholog, kinetoterapeut, fizioterapeut, psihopedagog, ergoterapeut, pedagog de recuperare, etc) și trebuie să reflecte nevoia de suport a beneficiarului (ocazional, planificat sau permanent).

Furnizorul locuinței protejate dispune de personal de specialitate capabil să realizeze evaluarea. Specialiștii pot fi angajați ai furnizorului sau serviciile acestora pot fi achiziționate de furnizor prin încheierea unor contracte de prestări servicii.

Evaluarea persoanelor cu dizabilități care se transferă dintr-un centru rezidențial într-o locuință protejată va fi realizată de personalul furnizorului.

Im: Statul de funcții și contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.3 Furnizorul locuinței protejate efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.

Reevaluarea se realizează anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului biopsihosocial al beneficiarului.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

Transferul în alt tip de serviciu, precum și inserția/reinserția în familie sau în comunitate, se propune numai dacă rezultatele reevaluării o recomandă, și se va face doar cu acordul beneficiarului.

Im: Fișele de evaluare/reevaluare conțin rubrici privind reevaluarea beneficiarului.

S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului se efectuează cu implicarea acestuia.

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor. Toate rezultatele evaluărilor vor fi aduse la cunoștința beneficiarului de o manieră accesibilă, după caz (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.)

În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal/convențional al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul furnizorului locuinței protejate să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

Im: Fișa de evaluare/reevaluare are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII

Locuința protejată asigură accesul la servicii pentru fiecare beneficiar, conform unui plan individual de intervenție.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.

S2.1 Beneficiarul primește suport în locuința protejată în baza unui plan individual de intervenție.

O echipă multidisciplinară formată din minimum 3 specialiști în domeniul medicină, asistență socială, psihologie, psihopedagogie, întocmește pentru fiecare beneficiar un plan individual de intervenție pe baza fișei de evaluare. Planul individual de intervenție stabilește activitățile de sprijin care i se asigură beneficiarului pe perioada rezidenței, precum și personalul implicat. Furnizorul desemnează un responsabil de caz pentru a coordona și monitoriza planul individual de intervenție. Planul individual de intervenție ține cont de opțiunile beneficiarului/reprezentantului legal și se aduce la cunoștința acestuia. Beneficiarul/ reprezentantul legal primește o copie a planului individual de intervenție și ori de câte ori este revizuit, prezentată într-o formă accesibilă, după caz (easy to read, Braille, format audio, etc.).

Planul individual de intervenție se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde informații privind:

- numele și vârsta beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul individual de intervenție;
- numele responsabilului de caz;
- activitățile derulate/serviciile acordate pentru a acoperi nevoile de îngrijire personală, menținerea și/sau ameliorarea stării de sănătate și a autonomiei fizice și psihice, nevoile de recuperare/reabilitare funcțională (psihică și/sau fizică), nevoile de integrare/reintegrare socială;
- programarea activităților și serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;

- termenele de revizuire ale planului;
- semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;
- semnăturile persoanelor care au elaborat planul individual de intervenție;
- semnătura responsabilului de caz.

Furnizorul locuinței protejate își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individual de intervenție.

Odată cu încetarea serviciilor, planul individual de intervenție se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Planul individual de intervenție trebuie prezentat într-o formă accesibilă acestora.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la existența planului individual de intervenție redactat în format accesibil, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul propriu de dezvoltare ca, în termen de maxim 3 ani, să elaboreze documentul menționat conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Planul individual de intervenție, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate. Planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.2 Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza și aplică planul individual de intervenție.

Furnizorul locuinței protejate dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul individual de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.

Specialiștii pot fi angajați ai furnizorului sau serviciile acestora pot fi achiziționate de furnizor prin încheierea unor contracte de prestări servicii.

Im: Statul de funcții și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.3 Planul individual de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.

Revizuirea planului individual de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.

Planul individual de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii, semnăturile personalului de specialitate și a responsabilului de caz.

Im: Planul individual de intervenție, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.4 Planul individual de intervenție se întocmește cu consultarea beneficiarului.

La întocmirea planului individual de intervenție beneficiarul participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele.

Planul individual de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia. În situația în care reprezentantul legal nu poate fi prezent pentru a semna evaluarea și planificarea serviciilor, acesta completează, odată cu semnarea contractului de furnizare servicii, un acord scris prin care își dă acceptul cu privire la deciziile și recomandările formulate de personalul centrului referitoare la îngrijirea și asistarea beneficiarului.

Im: Planurile individuale de intervenție, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.5 Furnizorul locuinței protejate asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individual de intervenție.

Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individual de intervenție se realizează de un responsabil de caz, numit de furnizorul de servicii sociale. Numărul de beneficiari ce revine unui responsabil de caz este de maxim 20.

Numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz se stabilește în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului (gradul de dependență, tipul de dizabilitate/de handicap, riscuri existente, etc).

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individual de intervenție, se utilizează o fișă de monitorizare servicii compusă din 3 secțiuni, în care se consemnează: activitățile și serviciile care facilitează integrarea/reintegrarea socială, eventualele terapii de recuperare/reabilitare funcțională urmate de beneficiar, tratamentul medical recomandat, alte servicii/activități.

În cazul locuințelor maxim protejate, pentru beneficiarii care necesită tratament medical permanent și supravegheat, în fișa de monitorizare servicii se consemnează zilnic sau, după caz, săptămânal sau în funcție de nevoile beneficiarului, medicația acordată și date despre starea de sănătate a beneficiarului (ex: stare generală și simptome, tensiune arterială, puls, diureză, scaun, glicemie, temperatură, etc).

Completarea fișei de monitorizare servicii cu datele privind starea de sănătate și tratamentele efectuate se face de către medic sau asistentul medical, dacă locuința protejată are aceste categorii de personal. În caz contrar, se folosesc serviciile medicului de familie sau ale unui medic cu drept de liberă practică angajat al furnizorului locuinței protejate sau ale cărui servicii sunt achiziționate printr-un contract de prestări servicii. Celelalte servicii /activități (de recuperare/reabilitare funcțională, de integrare/reintegrare socială) se consemnează de personalul de specialitate sau de responsabilul de caz.

Fișa de monitorizare servicii poate avea orice altă denumire (fișă de observații, fișă de servicii, etc) și se completează conform unui model propriu stabilit de furnizor.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individual de intervenție compun dosarul de servicii al beneficiarului. Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate, în biroul responsabilului de caz. În cazul locuinței maxim protejate, dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează la sediul acesteia, de către personalul de specialitate.

Im: Modelul fișei de monitorizare servicii, pe suport de hârtie este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate. Dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează de către responsabilul de caz.

S2.6 Furnizorul locuinței protejate asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.

Dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de aceștia sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora, precum și de membrii de familie cu acordul beneficiarului.

Dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în spații special amenajate, accesibile personalului de specialitate și personalului de conducere.

Im: Dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în condiții de siguranță pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor, la sediul furnizorului locuinței protejate sau, după caz, la sediul locuinței maxim protejate.

MODULUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1-4)

STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ

Locuința protejată asigură beneficiarilor suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice (vezi modulul VI S.1.1).

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect

S1.1 Locuința protejată oferă condiții adecvate pentru realizare igienei personale.

Pe lângă spațiile igienico-sanitare, furnizorul locuinței protejate se asigură că fiecare beneficiar deține obiecte de igienă personală (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.). Obiectele de igienă personală se înlocuiesc ori de câte ori este necesar.

Im: Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală.

S1.2 Locuința protejată dispune de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor.

Locuința protejată are în dotare echipamentele și materialele necesare pentru realizarea activităților de îngrijire personală.

Furnizorul locuinței protejate facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire permanentă a personalului de îngrijire sau supraveghere astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului. Instruirea personalului se consemnează într-un Registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

Im: Locuința protejată este dotată corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor. Sesiunile de instruire a personalului de îngrijire sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.3 Locuința protejată asigură asistența necesară beneficiarilor aflați în situație de dependență, pentru realizarea activităților zilnice.

Personalul locuinței maxim protejate asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență pentru efectuarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice, inclusiv pentru deplasarea acestora în exterior, pentru facilitarea comunicării la distanță sau cu alte persoane din serviciu, pentru participarea la activitățile organizate în locuința protejată, etc.

Im: Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai autonom.

STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE

Locuința protejată încurajează și promovează un stil de viață sănătos, independent și activ.

Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață adaptat nevoilor individuale care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.

S2.1 Beneficiarii locuinței protejate decid de comun acord asupra regulilor de conviețuire aplicabile tuturor.

Beneficiarii stabilesc, împreună cu responsabilii de caz, un set de reguli privind buna conviețuire în locuința protejată, denumite Regulile casei.

Regulile casei consemnează în scris condițiile acceptate de toți beneficiarii cu privire la: accesul în locuință, păstrarea igienei și curățeniei, organizarea activităților gospodărești, întreținerea și reparațiile locuinței, politica privind vizitele unor persoane din afara locuinței, absența din locuință, plata cheltuielilor comune, relațiile dintre locatari și vecini, locatari și personal și orice alte aspecte care privesc viața în comun.

Regulile casei se redactează pe suport de hârtie și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio), etc. și sunt cunoscute, acceptate și respectate de toți beneficiarii.

Im: Regulile casei sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio), la sediul locuinței protejate.

S2.2 Beneficiarii locuinței protejate folosesc îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele lor.

Furnizorul locuinței protejate asigură sau facilitează aprovizionarea beneficiarilor cu obiecte de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte, cu sau fără plată.

Im: Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor.

S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează acțiuni de informare a beneficiarilor în vederea menținerii unui stil de viață sănătos.

Acțiunile de informare privesc, în principal, regimul sănătos de viață, educație sexuală și contraceptivă, educație împotriva fumatului și a consumului de băuturi alcoolice și de droguri, precum și asupra drepturilor fundamentale și responsabilităților pe care aceștia le au, etc. Personal de specialitate consiliază beneficiarii cu privire la respectarea tratamentului medical recomandat.

Im: Acțiunile de informare se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

S2.4 Beneficiarii locuinței protejate au acces la serviciile medicale din comunitate.

Furnizorul locuinței protejate facilitează înscrierea la medicii de familie și, după caz, asigură accesul la ambulatorii de specialitate sau unități sanitare cu paturi.

În situația în care nu sunt medici de familie disponibili, furnizorul locuinței protejate asigură accesul beneficiarilor la un cabinet medical deservit de un medic cu drept de liberă practică angajat al furnizorului locuinței protejate sau ale cărui servicii sunt achiziționate printr-un contract de prestări servicii.

Im: Beneficiarii locuinței protejate primesc servicii medicale în caz de nevoie, iar starea lor de sănătate este monitorizată.

S2.5 Beneficiarii locuinței protejate sunt încurajați să participe la activitățile desfășurate în comunitate și să se implice în viața comunității.

Personalul care deservește locuința protejată încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene, în scopul prezervării autonomiei funcționale și a unei vieți independente. Dacă doresc, cu acordul unanim al beneficiarilor, aceștia pot deține și îngriji animale de companie.

Personalul încurajează inițiativele individuale ale beneficiarilor a unor activități de recreere: activități sportive, vizionarea de spectacole, sărbătorirea zilelor de naștere, sau altele, în scopul explorării și dobândirii de noi abilități.

Beneficiarii sunt încurajați să se implice în activități culturale și sociale organizate în comunitate, să participe la vot.

În situația în care locuința protejată nu dispune de infrastructura necesară desfășurării activităților sportive, de petrecere a timpului liber, aceasta asigură accesul la aceste servicii în comunitate.

Im: Desfășurarea activităților pentru o viață activă este detaliată în fișa de monitorizare a serviciilor.

S2.6 Furnizorul locuinței protejate sprijină promovarea și menținerea relațiilor beneficiarilor cu familia, prietenii, vecinii.

Membrii de familie și prietenii pot vizita beneficiarul, cu respectarea Regulilor casei.

Personalul care deservește locuința protejată/responsabilul de caz consiliază beneficiarii cu privire la stabilirea unor relații de bună conviețuire cu vecinii și alte persoane cu care vin în contact.

Im: Activitatea de consiliere privind relațiile cu rudele, prietenii, vecinii sunt consemnate în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

S2.7 Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a beneficiarilor.

Viața intimă a fiecărui beneficiar este respectată de toți beneficiarii locuinței protejate. Condițiile acceptate de toți beneficiarii se înscriu în Regulile casei.

Im: Beneficiarilor le este respectată intimitatea vieții personale.

S2.8 Locuința protejată facilitează accesul la serviciile din comunitate.

Personalul care deservește locuința protejată informează și consiliază beneficiarii să cunoască și să utilizeze serviciile din comunitate: de aprovizionare, poștă și comunicații, transport, bănci, etc.) pentru a facilita dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă.

Im: Activitățile de informare și consiliere pentru o viață independentă sunt consemnate în fișa de monitorizare a beneficiarului.

STANDARD 3 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Locuința protejată promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină sau să-și dezvolte abilitățile pentru o viață socială activă, în scopul revenirii în familie și în comunitate sau al construirii unei noi vieți independente.

S3.1 Locuința protejată asigură participarea la activități de facilitare a integrării/reintegrării în familie, în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui program de integrare/reintegrare socială.

Personalul care deservește locuința protejată elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.

În funcție de nevoile fiecărui beneficiar, locuința protejată asigură participarea/accesul acestuia la activități /servicii de informare și consiliere socială, psihologică și juridică de educație școlară și extracurriculară, de orientare vocațională și formare profesională, de facilitare a angajării pe piața muncii, etc.

Programul individual de integrare/reintegrare socială se stabilește de personalul de specialitate/responsabilul de caz, în funcție de evaluarea nevoilor și potențialului beneficiarului și se include în planul individual de intervenție. Programul individual de integrare/reintegrare socială este revizuit periodic în funcție de evoluția situației fiecărui beneficiar.

Activitățile/serviciile de integrare/reintegrare socială sunt consemnate în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

Im: Planurile individuale de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază activitățile /serviciile care facilitează și promovează integrarea/reintegrarea socială și inserția/reinserția familială a acestora.

S3.2 Locuința protejată are capacitatea de a realiza sau de a asigura accesul beneficiarilor la activități/servicii de integrare/reintegrare socială.

Activitățile/serviciile prevăzute în programul individual de integrare/reintegrare socială sunt organizate, coordonate și, după caz, acordate de personalul furnizorului locuinței protejate.

Furnizorul locuinței protejate angajează personal de specialitate sau încheie contracte de prestări servicii cu aceștia.

Furnizorul, pentru anumite activități (cum ar fi cele de acompaniere sau de pregătire a activităților de recreere) poate încheia contracte de voluntariat.

Im: Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.

S3.3 Locuința protejată asigură accesul beneficiarilor la terapii de recuperare/reabilitare funcțională.

În funcție de nevoile individuale, personalul locuinței protejate facilitează accesul beneficiarilor la servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională (kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de expresie și ocupaționale, terapii speciale pentru diverse deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare, pedagogie de recuperare, ș.a).

Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate în planul de intervenție care sunt urmate de beneficiar sunt înscrise în fișa de monitorizare servicii.

Personalul care deservește locuința protejată se asigură că beneficiarii urmează programele de recuperare /reabilitare recomandate și monitorizează rezultate acestora asupra beneficiarilor.

Im: Planurile individuale de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.

STANDARD 4 ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE DECES

Locuința protejată asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc cu prioritate asistență adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces.

S4.1 Locuința protejată asigură asistență adecvată beneficiarului aflat în stare terminală.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie privind asistența în stare terminală și/sau în caz de deces.

Procedura trebuie să consemneze modalitățile de intervenție în cazul beneficiarilor aflați în stare terminală (inclusiv transferul în alt centru rezidențial care poate asigura îngrijire, supraveghere și asistență permanentă), precum și modul de acțiune în caz de deces.

Furnizorul locuinței protejate asigură asistența spirituală solicitată de beneficiar (serviciile religioase din cultul solicitat de beneficiar).

Furnizorul locuinței protejate are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului aflat în stare terminală.

Im: Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului locuinței protejate.

S4.2 Furnizorul locuinței protejate asigură asistența necesară în caz de deces al beneficiarului.

Furnizorul locuinței protejate stabilește, de comun acord cu beneficiarul/reprezentantul legal al acestuia sau, după caz, cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.

După caz, furnizorul locuinței protejate facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

Furnizorul locuinței protejate are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 24 de ore de la constatarea decesului acestuia.

Im: Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului locuinței protejate.

MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1-6)

STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Locuința protejată asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora

Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil.

S1.1 Locuința protejată are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.

Locuința protejată este amplasată în comunitate sau în imediata ei apropiere, caz în care are acces la mijloacele de transport în comun (auto, metrou, tren, etc).

Im: Locuința protejată permite accesul facil al beneficiarilor din și spre comunitate.

S1.2 Locuința protejată este amenajată astfel încât să asigure beneficiarilor condiții pentru o viață independentă, minim asistată.

Locuința minim protejată se compune din camerele proprii ale beneficiarilor, grupuri sanitare, o baie/dușuri, o bucătărie, o debara. În cazul locuințelor maxim protejate se amenajează și o cameră pentru personalul de îngrijire/supraveghere, dotată cu grup sanitar propriu.

Locuința protejată poate găzdui maxim 10 persoane.

Locuința protejată asigură pentru fiecare beneficiar un spațiu locativ total de cel puțin 13,5 mp respectiv 16 mp, în cazul locatarilor care utilizează un fotoliu rulant.

În dormitor/camera personală se alocă un spațiu de cel puțin 6 mp/beneficiar și 8 mp/beneficiar, pentru utilizatorii de fotoliu rulant.

În cazul locuințelor protejate care erau acreditate sau funcționau la data solicitării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la spațiul locativ aferent fiecărui beneficiar, acestea pot funcționa în continuare cu condiția să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de 5 ani să efectueze lucrări de reabilitare astfel încât să îndeplinească toate condițiile standardului pentru a fi reacreditate.

Im: Locuința protejată asigură confortul și condițiile necesare unei vieți independente.

S1.3 Furnizorul locuinței protejate are în vedere îmbunătățirea permanentă a mediului de viață al beneficiarilor.

Furnizorul locuinței protejate elaborează un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant, în scopul asigurării unui mediu de viață cât mai prietenos și mai apropiat de cel familial. Planul poate avea în vedere cele mai diverse activități, de exemplu: programul de curățenie și igienizare zilnică, adaptări moderne pentru facilitarea unei vieți independente, amenajarea spațiilor interioare-zugrăvit, instalații, etc, amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foișoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie, dotări cu mijloace de transport proprii, elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele minime de calitate, etc.

Im: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.4 Locuința protejată deține mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță.

Locuința protejată dispune de cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil, precum și de un calculator sau laptop cu acces la internet.

În cazul locuințelor protejate care nu dețin un calculator sau laptop cu acces la internet la data solicitării licenței de funcționare, acestea pot funcționa în continuare cu condiția să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant dotarea cu aceste echipamente în termen de maxim 3 ani, pentru a fi reacreditate.

Im: Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.

S1.5 Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță beneficiarilor. Furnizorul de servicii sociale stabilește modalități concrete de organizare și de executare a protecției locuinței protejate prin mijloace discrete care nu împiedică accesul sau vizibilitatea în și dinspre locație, cu unicul scop de a asigura integritatea bunurilor și a persoanelor.

Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare sunt concepute și menținute într-o stare corespunzătoare, astfel încât să fie evitată producerea de accidente (alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, etc).

Plasarea camerelor video este admisă numai pentru asigurarea securității la intrare și în spațiile exterioare precum și în spațiile comune (camera de zi, coridoare, bucătărie, etc.)

Im: Locuința protejată dispune de spații exterioare adaptate și sigure.

STANDARD 2 SPAȚII COMUNE

Locuința protejată deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.

S2.1 Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.

Toate spațiile comune (grupuri sanitare, băi, coridoare, camera de zi, debara, cămară, bucătărie, balcon/terasă, curte) sunt accesibile beneficiarilor, inclusiv celor cu mobilitate redusă, care se deplasează în fotoliu rulant, conform normelor în vigoare.

Camera de zi/camera de socializare este astfel dimensionată încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze spațiile comune conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Accesul beneficiarilor nu este restricționat în spațiile comune.

S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.

Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și/sau aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.

Camera de zi este dotată corespunzător cu fotolii, scaune, canapea, minibibliotecă, tv, radio, etc.

Im: Beneficiarii frecventează spațiile comune în condiții de confort și siguranță.

S2.3 Locuința protejată dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber.

În situația în care locuința protejată nu deține un teren exterior destinat relaxării sau desfășurării activităților în aer liber, acesta amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze un spațiu pentru repaus și activități în aer liber, pentru a fi reacreditate.

Im: Locuința protejată facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor.

S2.4 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.

Spațiile comune fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

Im: Locuința protejată menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.

STANDARD 3 CAZARE

Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.

S3.1 Locuința protejată alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.

Dormitoare/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea patului și a cel puțin unei noptiere;
- permit accesul în fotoliu rulant, dacă starea beneficiarului o impune;
- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, adaptat în cazul în care situația o impune, respectiv o masă și două scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat;
- sunt amenajate de așa manieră încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos (beneficiarii sunt încurajați să își personalizeze spațiul propriu din dormitor cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori, etc).

Furnizorul asigură fiecărui beneficiar o cameră. În cazul insuficienței spațiului locativ, maxim 2 beneficiari pot ocupa împreună o cameră, cu acordul scris al acestora.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze dormitoare conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Beneficiarii dispun de condiții minime de confort în dormitoare/camerele personale.

S3.2 Dormitoare/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.

În dormitoare este asigurată:

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, etc.
- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență (una din chei revine beneficiarului, iar o cheie de rezervă se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate).

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze dormitoare/camerele personale conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Dormitoare/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

S3.3 Dormitoare/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.

Ferestrele dormitoarelor/camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.

Dormitoare/camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.

Im: Dormitoare/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.

S3.4 Dormitoare/camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.

Dormitoare/camerele personale fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de fiecare locuință protejată.

Im: Dormitoare/camerele personale sunt menținute curate în permanență.

S3.5 Locuința protejată asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate, etc.).

Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă

Im: Fiecare beneficiar dispune de confortul minim necesar pentru perioadele de somn și odihnă.

STANDARD 4 ALIMENTAȚIE

Locuința protejată asigură condițiile necesare păstrării alimentelor și preparării hranei zilnice.

Rezultate așteptate: Beneficiarii prepară și servesc masa în condiții adecvate și conform preferințelor lor.

S4.1 Locuința protejată deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.

Locuința protejată deține spații cu destinația de bucătărie, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvetă cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă și altele.

Im: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

S4.2 Locuința protejată facilitează servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.

Bucătăria este suficient de spațioasă pentru a oferi confortul necesar servirii meselor.

Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Dacă beneficiarul dorește, poate servi masa în propriul dormitor.

Când situația o impune, beneficiarii primesc ajutor într-o manieră discretă, tolerantă și în locul pe care îl aleg (bucătărie, propriul dormitor).

Im: Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.

S4.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

Spațiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor și meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort atât ale beneficiarilor, cât și ale personalului de deservire, precum și normelor legale de igienă sanitară.

Im: Locuința protejată deține avizele sanitare prevăzute de lege.

S4.4 Locuința protejată utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

Locuința protejată poate să înființeze gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic: grădină de legume, livadă de pomi fructiferi, crescătorie de păsări și animale, etc, produsele acestora fiind utilizate în folosul beneficiarilor.

Gospodăriile anexă sunt deservite de beneficiari și, după caz, de personalul furnizorului locuinței protejate.

Im: Locuința protejată dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor.

STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.

S5.1 Locuința protejată deține grupuri sanitare suficiente, accesibile și adaptate după caz.

Locuința protejată deține un grup sanitar la cel mult 4 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de WC cu capac, adaptat, după caz, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

Grupurile sanitare sunt suficient de spațioase și dotate cu echipamente adecvate pentru a evita riscul oricăror accidente.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze grupurile sanitare conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător.

S5.2 Locuința protejată deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

Locuința protejată este dotată cu minim o baie, precum și cu un duș la cel mult 4 beneficiari. În cazul persoanelor care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare și efectuarea toaletei personale, baia este amenajată corespunzător și adaptată pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.

Băile și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la numărul dușurilor sau băilor, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze băile/dușurile corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Locuința protejată deține amenajările necesare (dușuri, săli de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

S5.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.

Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale, etc.

Im: Locuința protejată deține spații igienico-sanitare suficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor.

S5.4 Locuința protejată deține grupuri sanitare separate pentru personal.

În cazul locuinței maxim protejate care presupune existența unei camere pentru personal, se amenajează un grup sanitar destinat acestuia.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu dețin grupuri sanitare pentru personal, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze grupurile sanitare destinate personalului corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Locuința maxim protejată deține un grup sanitar destinat personalului propriu.

S5.5 Locuința protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.

Locuința protejată are în dotare o mașină de spălat pentru lenjeria și hainele beneficiarilor, precum și pentru lenjeria de pat.

Im: Lenjeria de pat, hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic.

STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Locuința protejată aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultate așteptate : Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

S6.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele aflate în dotarea locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor, materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare.

Im: Toate spațiile locuinței protejate (dormitoare, spații comune, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie și igienizare periodică a spațiilor este detaliat în Regulile casei.

S6.2 Locuința protejată deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Materialele igienico-sanitare și de dezinfecție sunt depozitate în spații special amenajate (dulapuri, rafturi), amplasate în baie sau debara.

Im: Materialele igienico-sanitare și cele pentru dezinfecție se păstrează în condiții de siguranță.

S6.3 Locuința protejată efectuează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

Locuința protejată dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

Im: Locuința protejată ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.

MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4)

STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege

Rezultate așteptate : Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal

S1.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, privește, în principal, următoarele drepturi:

1. de a fi informați, ei și reprezentanții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai locuinței protejate și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura activitățile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
3. de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanții legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;
4. de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;
5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
7. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
9. de a nu fi abuzați, neglijăți, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;

11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
 12. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
 13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
 14. de a beneficia de intimitate;
 15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
 16. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;
 17. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
 18. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;
 19. de a practica cultul religios dorit;
 20. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru locuința protejată, împotriva voinței lor;
 21. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
 22. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de furnizor;
 23. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre procedurile furnizorului și activitățile desfășurate în locuința protejată și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
 24. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de furnizare servicii;
 25. de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;
- Im: Carta este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul locuinței protejate.

S1.2 Furnizorul locuinței protejate informează beneficiarii asupra drepturilor lor.

Furnizorul locuinței protejate asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Im: Activitatea de informare a beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.

S1.3 Personalul care deservește locuința protejată cunoaște și respectă prevederile Cartei.

Furnizorul locuinței protejate planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă.

Im: Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.4 Furnizorul locuinței protejate măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile primite.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul locuinței protejate deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care menționează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de furnizorul locuinței protejate.

Im: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă pe suport de hârtie la sediul furnizorului locuinței protejate, în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio), etc..

S1.5 Personalul locuinței protejate își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.

Furnizorul locuinței protejate deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Im: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.6 Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică.

Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Im: Sesiunile de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.7 Furnizorul locuinței protejate se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare a beneficiarilor și de relaționare cu aceștia, în funcție de situațiile particulare în care se află.

Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

Im: Instruirea personalului se consemnează în Registrul privind perfecționarea continuă a acestuia.

STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Locuința protejată aplică măsurile necesare pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.

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

S2.1 Furnizorul locuinței protejate utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz și neglijență.

Se ia în considerare oricare formă 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.

Im: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie și în orice alt format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.2 Personalul locuinței protejate încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.

Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant.

Im: Sesiunile de informare se înscriu în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Furnizorul locuinței protejate instruește personalul cu privire la : prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din locuința protejată, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

Im: Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S2.4 Personalul locuinței protejate monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari pe perioada când nu se află în incinta sa, în scopul prevenirii riscului de abuz sau exploatare.

Furnizorul locuinței protejate elaborează chestionare specifice care se aplică tuturor beneficiarilor, cât și persoanelor din comunitate cu care aceștia au contacte regulate, pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare.

Im: Chestionarul tip este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate, precum și, după caz, chestionarele utilizate și completate.

S2.5 Furnizorul locuinței protejate aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele /instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Coordonatorul locuinței protejate deține un registru de evidență a cazurilor de abuz, neglijență sau discriminare identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Im: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII

Furnizorul locuinței protejate încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.

Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.

S3.1 Furnizorul locuinței protejate informează beneficiarii asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări /reclamații.

Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 30 de zile de la admitere.

În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, se înscriu data la care a avut loc informarea, persoana care a efectuat-o și semnătura beneficiarului.

Im: Acțiunile de informare a beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

S3.2 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.

Sesizările/reclamațiile depuse de beneficiari se înregistrează într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr. În funcție de natura și complexitatea reclamației/sesizării, furnizorul are obligația de a da un răspuns în scris beneficiarului, în termenul prevăzut de lege.

Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate cel puțin 2 ani de la înregistrare.

Im: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Locuința protejată aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite.

Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apărea în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.

S4.1 Furnizorul locuinței protejate asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.

Furnizorul locuinței protejate ține un registru de evidență a incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, deces, etc) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neanunțată din locuința protejată, agresiuni, furt, alte acte considerate contravenții și infracțiuni, etc). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

Im: Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

S4.2 Furnizorul locuinței protejate informează familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.

Coordonatorul locuinței protejate/furnizorul acesteia notifică telefonic, în scris sau prin e-mail familia /reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite în maxim 48 de ore de la producerea acesteia. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul familiei/reprezentantului legal al beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 72 de ore de la producerea incidentului.

Im: Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

S4.3 Furnizorul locuinței protejate informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru.

În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, furnizorul de servicii informează organele competente prevăzute de lege (procuratură, poliție, direcție de sănătate publică, etc).

Notificarea se realizează în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

Im: Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

MODULUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)

STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Locuința protejată respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii care funcționează în condițiile legii.

S1.1 Locuința protejată funcționează conform prevederilor unui regulament propriu de organizare și funcționare.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, corespunzător tipului de locuință protejată, respectiv:

- locuință minim protejată, în care se asigură sprijin și asistență ocazională în scopul menținerii și dezvoltării abilităților de viață independentă și promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor.

Monitorizarea beneficiarilor se realizează prin vizite ocazionale ale responsabilului de caz și contacte telefonice;

- locuință moderat protejată, în care se asigură sprijin și asistență planificată și la nevoie, conform unui program stabilit împreună cu beneficiarii, în scopul menținerii și dezvoltării abilităților de viață independentă, promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor și continuării programelor de recuperare/reabilitare funcțională; asigură asistență cu caracter planificat și la nevoie.

Monitorizarea beneficiarilor se realizează prin vizite planificate ale responsabilului de caz și al altor specialiști, precum și prin contacte telefonice;

- locuință maxim protejată, în care se asigură sprijin și asistență permanentă în scopul dezvoltării abilităților pentru o viață independentă, facilitării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor și continuării programelor de recuperare/reabilitare funcțională; asistența și monitorizarea beneficiarilor este asigurată 24 de ore din 24 de ore cu personal de specialitate (personalul poate locui în aceeași locuință protejată).

Activitățile de bază care se desfășoară într-o locuință protejată sunt:

- supravegherea condițiilor de viață ale beneficiarilor;
- consilierea și informarea beneficiarilor pentru a accesa și valorifica resursele și facilitățile comunității: sănătate, educație, muncă, activități recreative etc.;
- dezvoltarea abilităților de viață independentă: autoservire, autogospodărire, efectuarea cumpărăturilor, gestionarea bugetului, altele;
- suport pentru angajare: identificarea, ocuparea și păstrarea unui loc de muncă;
- mediere: optimizarea relațiilor sociale ale beneficiarilor în locuința protejată și în comunitate;

- intervenție în caz de urgență pentru rezolvarea unor situații de criză ale beneficiarilor: accidente, conflicte, boală etc.

- monitorizarea situației beneficiarilor rezidenți în locuința protejată.

Im: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.2 Activitățile locuinței protejate sunt coordonate de o persoană cu atribuții în acest sens.

Furnizorul locuinței protejate se asigură că activitățile desfășurate sunt coordonate de o persoană cu atribuții de coordonator/manager. În funcție de tipul locuinței protejate și numărul de beneficiari din locuință, coordonatorul poate fi responsabilul de caz, o persoană calificată care are în responsabilitate locuința respectivă sau mai multe locuințe protejate și/sau alte servicii sociale cu cazare. Persoana cu atribuții de coordonare este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență.

Im: Fișa de post a coordonatorului/managerului locuinței protejate, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.3 Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.

Furnizorul locuinței protejate consemnează în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate.

Im: Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în locuința protejată se consemnează în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.4 Furnizorul locuinței protejate cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale locuinței protejate.

Locuința protejată este evaluată periodic de către furnizorul acesteia cu privire la calitatea vieții beneficiarilor, condițiile oferite și eficiența serviciilor acordate.

Furnizorul locuinței protejate deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex. Curte de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekție Socială, ș.a.).

Im: Documentele financiar contabile și rapoartele de inspekție sau control sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Coordonatorul locuinței protejate elaborează anual un raport de activitate.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

Im: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate și este public.

S1.6 Furnizorul locuinței protejate facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.

Furnizorul locuinței protejate încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

Im: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

STANDARD 2 RESURSE UMANE

Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

S2.1 Structura de personal a locuinței protejate corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.

Pentru activitățile de bază, locuința protejată este deservită de responsabilul de caz. În funcție de nevoile de asistență și suport, se utilizează personal de specialitate care se implică în vizitele planificate sau în supravegherea și monitorizarea permanentă. Furnizorul locuinței protejate angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și poate încheie contracte de voluntariat pentru realizarea activităților /serviciilor acordate.

Im: Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști și /sau contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate și la sediul locuinței protejate.

S2.2 Furnizorul locuinței protejate respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează folosirea voluntarilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii.

Im: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat în original sunt disponibile la sediul furnizorului și în copie la sediul centrului, sunt disponibile la sediul centrului, iar angajații sunt înscrși în REVISAL.

S2.3 Personalul angajat care deservește locuința protejată deține o fișă de post.

Coordonatorul locuinței protejate întocmește fișa postului pentru fiecare angajat.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate și la sediul serviciului social

S2.4 Conducerea locuinței protejate realizează anual evaluarea personalului.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5. Pentru notare se utilizează modelul fișelor de evaluare destinat funcționarilor publici /personalului contractual.

Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie pentru anul anterior.

Im: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate, precum și copiile după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.

Notă: documente prevăzute de standardele minime de calitate pentru locuințele protejate:

1. Materialele informative, pe suport de hârtie sau electronic;
2. Ghidul beneficiarului;
3. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor;
4. Procedura de admitere;
5. Modelul contractului de furnizare servicii;
6. Contractele de furnizare servicii încheiate de beneficiarii;
7. Dosarul personal al beneficiarului care conține decizia de admitere, copii după cartea de identitate a beneficiarului/reprezentantului legal și după caz, a membrilor de familie, documente care certifică necesitatea asistării beneficiarului în regim instituționalizat, contractul de furnizare servicii;
8. Evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic;
9. Procedura privind încetarea/sistarea serviciilor;
10. Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru;
11. Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului;
12. Fișele de evaluare/reevaluare ale beneficiarilor;
13. Modelul planului individual de intervenție al beneficiarului care cuprinde și programul de integrare /reintegrare socială;
14. Planurile individuale de intervenție ale beneficiarilor;
15. Modelul fișei de monitorizare servicii;
16. Fișele de monitorizare servicii;
17. Dosarul de servicii al beneficiarului care conține fișa de evaluare/reevaluare, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul individual de intervenție al beneficiarului, fișa de monitorizare servicii;
18. Regulile casei;
20. Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces;
21. Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant (care este inclus în planul propriu de dezvoltare);
23. Avizele sanitare prevăzute de lege;
24. Carta drepturilor beneficiarilor;
25. Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor sau modelul chestionarului;
26. Codul de etică;
27. Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență;
28. Chestionarul tip pentru identificarea riscului de abuz și exploatare în afara locuinței protejate;
29. Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare;
30. Caietul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor;
31. Registrul de evidență a incidentelor deosebite;
32. Regulamentul propriu de organizare și funcționare al locuinței protejate;
33. Planul propriu de dezvoltare;
34. Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspecție și control;
35. Raportul anual de activitate al locuinței protejate;
36. Statul de funcții;
37. Organigrama;

38. Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, convențiile de colaborare;
39. Fișele de post pentru personal;
40. Fișele de evaluare ale personalului;
42. Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului;
43. Planul de instruire și formare profesională a personalului.

Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele adulte

Pentru a obține licența de funcționare, locuința protejată trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 86 și 90 de puncte.

Pentru un punctaj de 86 de puncte, locuința protejată trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, V, VI, cele prevăzute la Modulul III cu excepția condiției S3.3 de la Standardul 3, precum și cele prevăzute la Modulul IV cu excepția condiției S1.5 de la Standardul 1, a condiției S.4.4 de la Standardul 4 și a condiției S 5.4 de la Standardul 5.

Pentru locuința protejată care, pe lângă standardele minime de calitate pentru care se întrunește punctajul de 86 de puncte, furnizează serviciile/desfășoară activitățile prevăzute la standardele/condițiile exceptate de la Modulul III și IV, este obligatorie notarea lor, iar punctajul poate varia între 87-90 de puncte.

Fișa de autoevaluare pentru locuința protejată se completează după modelul prevăzut în Anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), după cum urmează:

MODEL

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

Font 7

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)	10		
STANDARD 1 INFORMARE Furnizorul realizează informarea potențialilor beneficiari/ reprezentanților legali și/sau membrilor de familie cu privire la locuința protejată Rezultate așteptate: potențialii beneficiari/reprezentanții legali și/sau membrii de familie, cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul/ funcțiile acesteia, condițiile de admitere, drepturile și obligățiile persoanelor beneficiare	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Furnizorul locuinței protejate pune la dispoziția beneficiarilor/reprezentanților legali/membrilor de familie materiale informative privind organizarea acesteia, activitățile derulate, condițiile de admitere.	1		
S1.2 Furnizorul locuinței protejate facilitează accesul potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților.	1		
S1.3 Furnizorul locuinței protejate elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea exclusivă a beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților legali/familiilor acestora.	1		
STANDARD 2 - ADMITERE Furnizorul locuinței protejate realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă serviciul respectiv răspunde nevoilor beneficiarilor. Rezultate așteptate:	TOTAL: 4	TOTAL:	

Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în locuința protejată.			
S2.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie de admitere	1		
S2.2 Admiterea în locuința protejată se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.	1		
S2.3 Furnizorul locuinței protejate întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.	1		
S2.4 Furnizorul locuinței protejate asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
STANDARD 3 ÎNCETARE SERVICII Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor/reprezentantului legal, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți și asistați în locuința protejată pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S3.1 Furnizorul locuinței protejate stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de încetare/sistare a serviciilor.	1		
S3.2 Furnizorul locuinței protejate asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.	1		
S3.3 Furnizorul se asigură că beneficiarul părăsește locuința protejată în condiții de securitate.	1		
MODULUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)	10		
STANDARD 1 - EVALUARE Admiterea și asistarea beneficiarilor în locuința protejată se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în locuințe protejate care asigură condiții de viață adecvate și acces la servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Fiecare beneficiar este asistat și îngrijit în locuința protejată în baza unei evaluări a nevoilor individuale.	1		
S1.2 Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor și potențialului beneficiarilor.	1		
S1.3 Furnizorul locuinței protejate efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.	1		
S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului se efectuează cu implicarea acestuia.	1		
STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII Locuința protejată asigură accesul la servicii pentru fiecare beneficiar, conform unui plan individual de intervenție Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale	TOTAL: 6	TOTAL:	
S2.1 Beneficiarul este asistat în locuința protejată în baza unui plan de intervenție.	1		
S2.2 Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza și aplică planul individual de intervenție.	1		
S2.3 Planul individual de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.	1		

S2.4 Planul individual de intervenție se întocmește cu consultarea beneficiarului.	1		
S2.5 Furnizorul locuinței protejate asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individual de intervenție.	1		
S2.6 Furnizorul locuinței protejate asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.	1		
MODULUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1-4)	16		
STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ Locuința protejată asigură beneficiarilor suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Locuința protejată oferă condiții adecvate pentru realizare igienei personale.	1		
S1.2 Locuința protejată dispune de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor.	1		
S1.3 Locuința protejată asigură asistența necesară beneficiarilor aflați în situație de dependență, pentru realizarea activităților zilnice.	1		
STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE Locuința protejată încurajează și promovează un stil de viață sănătos, independent și activ Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață adaptat nevoilor individuale care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S2.1 Beneficiarii locuinței protejate decid de comun acord asupra regulilor de conviețuire aplicabile tuturor.	1		
S2.2 Beneficiarii locuinței protejate folosesc îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele lor.	1		
S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează acțiuni de informare a beneficiarilor în vederea menținerii unui stil de viață sănătos.	1		
S2.4 Beneficiarii locuinței protejate au acces la serviciile medicale din comunitate.	1		
S2.5 Beneficiarii locuinței protejate sunt încurajați să participe la activitățile desfășurate în comunitate și să se implice în viața comunității.	1		
S2.6 Furnizorul locuinței protejate sprijină promovarea și menținerea relațiilor beneficiarilor cu familia, prietenii, vecinii.	1		
S2.7 Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a beneficiarilor.	1		
S2.8 Locuința protejată facilitează accesul la serviciile din comunitate.	1		
STANDARD 3 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ Locuința protejată promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină sau să-și dezvolte abilitățile pentru o viață socială activă, în scopul revenirii în familie și în comunitate sau al construirii unei noi vieți	TOTAL: 3	TOTAL:	

independente			
S3.1 Locuința protejată asigură participarea la activități de facilitare a integrării/reintegrării în familie, în comunitate și în societate în general, în baza unui program de integrare/reintegrare socială.	1		
S3.2 Locuința protejată are capacitatea de a realiza sau de a asigura accesul beneficiarilor la activități/servicii de integrare/reintegrare socială.	1		
S3.3 Locuința protejată asigură accesul beneficiarilor la terapii de recuperare/reabilitare funcțională.	1		Se notează doar în situația în care locuința protejată facilitează accesul la serviciile de recuperare/reabilitare funcțională
STANDARD 4 ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE DECES Locuința protejată asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc cu prioritate asistență adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces.	TOTAL: 2	TOTAL:	
S4.1 Locuința protejată asigură asistență adecvată beneficiarului aflat în stare terminală.	1		
S4.2 Furnizorul locuinței protejate asigură asistența necesară în caz de deces al beneficiarului.	1		
MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1-6)	26		
STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Locuința protejată asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora Rezultate așteptate : Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S1.1 Locuința protejată are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.	1		
S1.2 Locuința protejată este amenajată astfel încât să asigure beneficiarilor condiții pentru o viață independentă minim asistată.	1		
S1.3 Furnizorul locuinței protejate are în vedere îmbunătățirea permanentă a mediului de viață al beneficiarilor.	1		
S1.4 Locuința protejată deține mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță.	1		
S1.5 Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță beneficiarilor.	1		Se notează doar în cazul în care locuința protejată dispune de curte exterioară
STANDARD 2 SPAȚII COMUNE Locuința protejată deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice. Rezultate așteptate : Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.	1		
S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.	1		
S2.3 Locuința protejată dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber.	1		
S2.4 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.	1		
STANDARD 3 CAZARE Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar un spațiu de	TOTAL: 5	TOTAL:	

cazare personal, corespunzător nevoilor proprii			
Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.			
S3.1 Locuința protejată alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.	1		
S3.2 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.	1		
S3.3 Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.	1		
S3.4 Dormitoarele/camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.	1		
S3.5 Locuința protejată asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate, etc.).	1		
STANDARD 4 ALIMENTAȚIE	TOTAL: 4	TOTAL:	
Locuința protejată asigură condițiile necesare păstrării alimentelor și preparării hranei zilnice			
Rezultate așteptate : Beneficiarii prepară și servesc masa în condiții adecvate și conform preferințelor lor.			
S4.1 Locuința protejată deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.	1		
S4.2 Locuința protejată facilitează servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.	1		
S4.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.	1		
S4.4 Locuința protejată utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.	1		Se notează doar în situația în care locuința protejată are înființată o gospodărie anexă.
STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE	TOTAL: 5	TOTAL:	
Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile			
Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate			
S5.1 Locuința protejată deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.	1		
S5.2 Locuința protejată deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1		
S5.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1		
S5.4 Locuința protejată deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1		Se notează doar în cazul locuinței maxim protejate.
În cazul locuinței maxim protejate care presupune existența unei camere pentru personal, se amenajează un grup sanitar destinat acestuia.			
S5.5 Locuința protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.	1		
STANDARD 6 IGIENĂ ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR	TOTAL: 3	TOTAL:	
Locuința protejată aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.			
Rezultate așteptate : Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.			

S6.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele aflate în dotarea locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.	1		
S6.2 Locuința protejată deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
S6.3 Locuința protejată efectuează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.	1		
MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4)	17		
STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege Rezultate așteptate : Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.	1		
S1.2 Furnizorul locuinței protejate informează beneficiarii asupra drepturilor lor.	1		
S1.3 Personalul care deservește locuința protejată cunoaște și respectă prevederile Cartei.	1		
S1.4 Furnizorul locuinței protejate măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile primite.	1		
S1.5 Personalul locuinței protejate își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.	1		
S1.6 Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
S1.7 Furnizorul locuinței protejate se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare a beneficiarilor și de relaționare cu aceștia, în funcție de situațiile particulare în care se află.	1		
STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Locuința protejată aplică măsurile necesare pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Furnizorul locuinței protejate utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	1		
S2.2 Personalul locuinței protejate încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.	1		
S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.	1		
S2.4 Personalul locuinței protejate monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari pe perioada când nu se află în incinta sa, în scopul prevenirii riscului de abuz sau exploatare.	1		
S2.5 Furnizorul locuinței protejate aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și			

neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.	1		
STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII	TOTAL: 2	TOTAL:	
Furnizorul locuinței protejate încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.			
Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.			
S3.1 Furnizorul locuinței protejate informează beneficiarii asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.	1		
S3.2 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.	1		
STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE	TOTAL: 3	TOTAL:	
Locuința protejată aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite			
Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apare în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.			
S4.1 Furnizorul locuinței protejate asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.	1		
S4.2 Furnizorul locuinței protejate informează familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.	1		
S4.3 Furnizorul locuinței protejate informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru.	1		
MODULUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)	11		
STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	TOTAL: 6	TOTAL:	
Locuința protejată respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa			
Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii care funcționează în condițiile legii			
S1.1 Locuința protejată funcționează conform prevederilor unui regulament propriu de organizare și funcționare.	1		
S1.2 Activitățile locuinței protejate sunt coordonate de o persoană cu atribuții în acest sens.	1		
S1.3 Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.	1		
S1.4 Furnizorul locuinței protejate cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale locuinței protejate.	1		
S1.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.	1		
S1.6 Furnizorul locuinței protejate facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.	1		
STANDARD 2 RESURSE UMANE	TOTAL: 5	TOTAL:	
Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate			
Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent			

S2.1 Structura de personal a locuinței protejate corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S2.2 Furnizorul locuinței protejate respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S2.3 Personalul angajat care deservește locuința protejată deține o fișă de post.	1		
S2.4 Conducerea locuinței protejate realizează anual evaluarea personalului.	1		
S2.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	90		

Anexa 3

STANDARDE MINIME DE CALITATE din 21 ianuarie 2015

pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte cu dizabilități*) (Anexa 3)

Notă

*) Aprobate de [Ordinul nr. 67 din 21 ianuarie 2015](#), publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 116 din 13 februarie 2015.

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI

STANDARD 1 INFORMARE

Centrul de zi asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său /funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite

Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de zi, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate/serviciile oferite. Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea centrului, activitățile desfășurate/serviciile acordate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciilor, cuantumul contribuției financiare a beneficiarului după caz, etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene.

În situația în care centrul/furnizorul deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare, etc.) se postează pe site-ul respectiv.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali.

Materialele informative sunt prezentate și în forme adaptate pentru a fi accesibile acestora (easy to read, Braille, CD video/audio, etc. pentru a fi accesibile beneficiarilor).

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la existența materialelor informative în forme adaptate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul propriu de dezvoltare ca, în termen de maxim 2 ani, să elaboreze materialele menționate conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Cel puțin una din formele de informare menționate sunt disponibile la sediul centrului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia sau al furnizorului.

S1.2 Centrul facilitează accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari/membrilor săi de familie /reprezentanților legali/convenționali, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate.

Centrul stabilește un program de vizită pentru informarea beneficiarilor și a publicului în general.

Programul stabilește cel puțin o zi/lună pentru vizită și este afișat la intrarea în centru.

Im: Programul de vizită pentru public este afișat la intrarea în centru.

S1.3 Centrul asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali cu privire la regulamentul propriu de organizare și funcționare a centrului, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului.

Centrul se asigură că, anterior încheierii contractului de furnizare servicii, beneficiarul/după caz, reprezentantul său legal primește toate informațiile referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului, serviciile disponibile, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Pe lângă informarea inițială, ori de câte ori situația o impune, centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor privind activitatea proprie.

Centrul deține un registru de evidență privind informarea beneficiarilor în care se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/după caz, al reprezentantului său legal, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului/reprezentantului său legal.

Im: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

S1.4 Centrul are capacitatea de a realiza propriul program de informare a beneficiarilor și de comunicare cu publicul interesat.

Centrul desemnează cel puțin o persoană responsabilă pentru activitățile de comunicare cu publicul și o persoană responsabilă pentru activitatea de informare a beneficiarilor.

Im: Atribuțiile persoanelor responsabile pentru activitățile de comunicare cu publicul și de informare a beneficiarilor sunt trecute în fișa postului.

STANDARD 2 ADMITERE

Centrul de zi se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite.

Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul de zi.

S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere. Procedura de admitere precizează, cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul.

Im: Un exemplar al procedurii de admitere, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

S2.2 Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii.

Contractul de furnizare servicii se încheie între centru și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal al acestuia. În funcție de condițiile contractuale, respectiv persoana/persoanele care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de conducerea centrelor/furnizorii acestora, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului.

Un exemplar original al contractului de furnizare servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

Im: Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului.

S2.3 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul centrului;
- după caz, cartea de identitate a persoanei/persoanelor care plătește/plătesc, integral sau parțial, contribuția beneficiarului, în copie;
- contractul de furnizare servicii, semnat de părți, în original;
- copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap.

După încetarea acordării serviciilor, în dosarul personal al beneficiarului se arhivează dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde fișa de evaluare/reevaluare și documentele aferente, planul individual de intervenție, fișa de monitorizare servicii.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

S2.4 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului pe o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale.

Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul centrului.

STANDARD 3 ÎNCETAREA SERVICIILOR

Centrul de zi își încetează serviciile în condiții cunoscute de beneficiari.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc serviciile centrului de zi pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura privind încetarea acordării serviciilor.

S3.1 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar.

Procedura stabilește situațiile în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia conducerii centrului, prin acordul ambelor părți, etc.).

Im: Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii de încetare a acordării serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul centrului.

S3.2 Centrul se asigură că beneficiarii cunosc condițiile/situațiile în care încetează acordarea serviciilor.

Centrul informează beneficiarii asupra condițiilor/situațiilor de încetare a serviciilor.

Im: Informarea beneficiarilor cu privire la condițiile/situațiile de încetare a serviciilor se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

S3.3 Centrul asigură comunicarea cu serviciile publice de asistență socială de la nivelul autorităților administrației publice locale.

Centrul transmite semestrial către serviciul public de asistență socială care a trimis persoana pentru a beneficia de serviciile centrului, lista beneficiarilor pentru care au încetat serviciile, cu nume, prenume, adresa de domiciliu /reședință a acestora și motivele încetării serviciilor pe scurt.

Centrul arhivează într-un dosar special listele semestriale transmise către serviciile publice de asistență socială.

Im: Dosarul în care se arhivează listele semestriale de evidență beneficiarilor față de care au încetat serviciile este disponibil la sediul centrului.

MODULUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE

STANDARD 1 - EVALUARE

Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Furnizorul de servicii se asigură că centrul de zi are capacitatea de a acorda beneficiarilor servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află.

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului, activitățile derulate/serviciile acordate.

Procedura stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

Im: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.

Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, tehnician asistență socială, psiholog, medic, pedagog de recuperare, asistentă medicală, kinetoterapeut, fizioterapeut, educator, psihopedagog, ergoterapeut, etc.).

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea acestuia, efectuată de personalul centrului, are la bază evaluările realizate de structurile cu atribuții în evaluare complexă, prevăzute de lege și/sau orice alte documente emise de serviciile publice de asistență socială, precum și de alte instituții/servicii publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri, etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului al cărui model se stabilește de conducerea centrului. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului consemnează data fiecărei evaluări și este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștință beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

Formatul utilizat pentru fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială, cât și reevaluările (evaluările periodice).

Documentele emise de structurile cu atribuții în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau de alte servicii/instituții publice se atașează fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

Im: Fișele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

S1.3 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.

Reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului biopsihosocial al beneficiarului și/sau a situației socio-economice a acestuia.

Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de evaluare.

Im: Fișele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate se efectuează cu acordul și implicarea acestuia.

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor. Toate rezultatele evaluărilor vor fi aduse la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.)

Fișa de evaluare a beneficiarului are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

Im: Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, completată corespunzător, este disponibilă la sediul centrului.

STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

Centrul de zi derulează activități/acordă servicii conform planului individual de intervenție al beneficiarului.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.

S2.1 Centrul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan individual de intervenție.

Planul individual de intervenție se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de structurile specializate în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau, după caz, de alte servicii/instituții publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, a consumului de droguri, etc.) și cuprinde date și informații privind:

- activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (asistență și îngrijire, recuperare/reabilitare funcțională, integrare/reintegrare socială, etc.); după caz, se pot elabora programe separate, cum ar fi program de îngrijire, program de recuperare/reabilitare fizică, program de recuperare/reabilitare psihică, program de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie psiho-socială, prin terapie ocupațională, etc.;

- programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;

- termenele de revizuire ale planului individual de intervenție;

- numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a beneficiarului;

- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acestuia/acestora.

În funcție de scopul/funcțiile centrului și complexitatea nevoilor/a situației de dificultate în care se poate afla beneficiarul, poate fi elaborat un plan individual de intervenție, în care vor fi consemnate serviciile acordate /activitățile derulate de centru.

Planul individual de intervenție se prezintă într-o formă accesibilă beneficiarilor.

În cazul centrelor care funcționau și/sau erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc dețin planul individual de intervenție în forme adaptate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul propriu de dezvoltare ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze spațiile comune conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditat.

Im: Planul individual de intervenție al fiecărui beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

S2.2 Planul individual de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.

După fiecare reevaluare, planul individual de intervenție se revizuieste corespunzător rezultatelor acesteia.

Im: Planul individual de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii și semnăturile personalului de specialitate.

S2.3 Planul individual de intervenție se întocmește cu consultarea beneficiarului sau, după caz, cu consultarea reprezentantului său legal.

Serviciile recomandate/activitățile derulate se stabilesc cu acordul beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal.

La elaborarea planului individual de intervenție se au în vedere dorințele/preferințele beneficiarului.

Planul individual de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia

În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe stabilirea planului individual de intervenție, acesta își exprimă în scris acordul cu privire la deciziile personalului de specialitate.

Im: Planul individual de intervenție completat corespunzător este disponibil la sediul centrului.

S2.4 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individual de intervenție.

Aplicarea planului individual de intervenție se realizează de către personalul de specialitate/responsabilul de caz care monitorizează și evoluția beneficiarului.

În situația în care beneficiarul primește o gamă mai largă de servicii, conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

Centrul stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individual de intervenție, centrul utilizează dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde.

- fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului (acompaniată de alte documente de evaluare a situației beneficiarului, după caz);
- planul individual de intervenție;
- o fișă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observații privind situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de fiecare centru (poate avea orice format și denumire: fișă de observații, fișă de servicii, etc.).

Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la sediul centrului de zi sau la responsabilul de caz.

Im: Dosarele de servicii ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

S2.5 Centrul dispune de aportul personalului de specialitate capabil să elaboreze planul individual de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.

Centrul are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiștii necesari pentru elaborarea și aplicarea planului individual de intervenție.

În situația în care beneficiarul deține un plan individual de intervenție elaborat de alte structuri de specialitate prevăzute de lege, centrul face dovada contractării serviciilor specialiștilor capabili să aplice planul respectiv.

Im: Statul de funcții, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate sunt disponibile la sediul centrului.

S2.6 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.

Centrul funcționează conform unui program propriu, zilnic sau săptămânal, afișat într-un loc vizibil, la intrarea în centru.

Programul zilnic este de minim 8 ore.

Im: Centrul afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.

S2.7 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.

Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri/birouri închise, accesibile doar personalului de conducere și personalului de specialitate.

Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari/reprezentanți legali, precum și de membrii de familie, cu acordul beneficiarilor.

Im: Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în condiții care permit asigurarea confidențialității cu privire la datele personale.

MODULUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE

STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Centrul de zi promovează și facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor

Rezultate așteptate: Beneficiarii urmează programe de integrare/reintegrare socială în vederea prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială.

S1.1 Centrul are capacitatea de a desfășura activități/servicii destinate promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor și pe piața muncii.

Centrul elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprind activități /servicii/terapii specifice: activități de informare, de consiliere, de educație extracurriculară (inclusiv limbaj mimico-gestual, instruire pentru utilizarea de diverse dispozitive asistive, lucrul cu câinii utilitari, etc.) facilitare acces pe piața muncii, la locuință, la servicii medicale și de educație, la servicii de formare și reconversie profesională, activități de orientare vocațională, terapii diverse (psihosocială, terapie ocupațională, etc.), activități de petrecere a timpului liber (mișcare și activități fizice în sală și în aer liber, activități artistice, educaționale, ș.a.), activități de voluntariat, etc.

Programele de integrare/reintegrare socială se includ în planul individual de intervenție.

Programul este revizuit periodic în funcție de evoluția situației fiecărui beneficiar.

În fișa de monitorizare servicii a beneficiarului se consemnează data și activitățile desfășurate, ședințele de terapie și/sau serviciile primite, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului.

Im: Planurile individuale de intervenție cuprind programe de integrare/reintegrare socială, iar în fișele de monitorizare servicii se detaliază activitățile/serviciile derulate și/sau terapiile urmate de beneficiari.

S1.2 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea programelor/serviciilor de integrare/reintegrare socială.

Activitățile/serviciile și terapiile de integrare/reintegrare socială sunt planificate, coordonate și realizate de personal calificat.

Centrul poate angaja personal de specialitate, poate achiziționa serviciile specialiștilor și, pentru unele activități poate încheia contracte de voluntariat.

Im: Statul de funcții, contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului. Personalul angajat este înregistrat în REVISAL.

S1.3 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor și terapiilor de integrare/reintegrare socială.

Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de activități/servicii și terapii derulate, precum și de materialele și echipamentele necesare.

Im: Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite activități sau terapii de integrare/reintegrare corespund scopului acestora.

STANDARD 2 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ

Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate acorda servicii de recuperare/reabilitare, în scopul menținerii sau ameliorării statusului biopsihosocial al beneficiarului.

Rezultate așteptate: Beneficiarii își mențin sau îmbunătățesc capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.

S2.1 Centrul are capacitatea de a acorda servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională conform recomandărilor din planul individual de intervenție.

Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate de specialiști în planul individual de intervenție se consemnează în fișa de monitorizare servicii (ședințe de psihoterapie, kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de relaxare, ș.a.).

Im: Planurile individuale de intervenție și fișele de monitorizare servicii consemnează activitățile/serviciile /terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.

S2.2 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.

Centrul dispune de spații special amenajate și adaptate pentru diversele activități derulate și tipuri de terapii oferite (cabinete/săli/băi, etc.), precum și de materialele și echipamentele corespunzătoare.

Im: Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite activități/terapii de recuperare/reabilitare funcțională corespund scopului acestora.

S2.3 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.

Pentru activitățile/serviciile/terapiile din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, centrul dispune de personal de specialitate angajat și poate achiziționa serviciile specialiștilor.

Im: Statul de funcții și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt asigurate de personal de specialitate sau cu competențe în domeniu. Personalul angajat este înregistrat în REVISAL.

S2.4 Centrul realizează evidența activităților/serviciilor efectuate sau a terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională urmate de beneficiari.

Personalul de specialitate ține evidența zilnică a beneficiarilor și a activităților/serviciilor/terapiilor din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.

Fiecare cabinet de recuperare/reabilitare funcțională deține un registru de evidență zilnică a beneficiarilor în care se consemnează numele și prenumele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii, data desfășurării activității/ședinței de terapie.

Im: Registrul/registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.

STANDARD 3 SUPRAVEGHEREA ȘI MENȚINEREA SĂNĂTĂȚII

Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate monitoriza starea de sănătate a beneficiarilor și poate asigura unele servicii medicale.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt monitorizați din punct de vedere al stării de sănătate, pe perioada în care se află în centru și, după caz, pot primi servicii medicale de bază sau de specialitate, în funcție de situația particulară în care se află.

S3.1 Centrul are capacitatea de a asigura supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor și, după caz, servicii medicale.

În centrele care au drept scop/funcție asistența și îngrijirea și/sau recuperarea/reabilitarea funcțională a unor categorii de beneficiari, se poate asigura monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, precum și acordarea unor servicii medicale de îngrijire. Asistența medicală este furnizată de personal reprezentat de asistenți medicali/asistente medicale, ce pot fi acompaniați de infirmieri/infirmiere.

Pentru acordarea asistenței medicale, centrul deține un cabinet medical dotat cu pat/canapea de consultații, stetoscop și tensiometru, precum și aparat de urgență dotat cu medicamentele și materialele prevăzute de normativele în vigoare.

Centrul poate acorda servicii medicale furnizate de medici de familie sau medici specialiști (în boli interne, neurologie, psihiatrie).

Evaluarea nevoilor beneficiarilor și planul individual de intervenție justifică acordarea serviciilor medicale.

Personalul mediu poate fi angajat al centrului.

În cazul medicilor, se încheie contracte de prestări servicii.

Im: Centrul dispune de condițiile necesare acordării serviciilor medicale.

S3.2 Centrul asigură evidența acordării serviciilor medicale pentru fiecare beneficiar.

Pentru monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului și evidența serviciilor medicale acordate, cabinetul medical deține un registru de consultații și tratamente.

După caz, se pot întocmi fișe de observație a stării de sănătate a beneficiarului în care se menționează serviciile /intervențiile/tratamentele efectuate.

În registru/fișa de observație se consemnează numele beneficiarului și vârsta, data efectuării consultației /tratamentului/intervenției de specialitate, medicamentele utilizate (denumire, cantitate), materialele sanitare folosite, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului.

Im: Registrul de consultații și tratamente este disponibil la cabinetul medical al centrului.

S3.3 Centrul asigură depozitarea medicamentelor și materialelor necesare tratamentelor medicale în condiții de siguranță.

Centrul deține un spațiu (cameră, dulap) închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale.

Accesul la spațiul respectiv îl are doar personalul medical. Accesul personalului care realizează aprovizionarea se face numai în prezența personalului medical sau a conducătorului centrului.

Im: Medicamentele și materialele sanitare sunt păstrate în condiții de siguranță.

S3.4 Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor.

Centrul utilizează o condică pentru evidența medicamentelor și materialelor sanitare consumabile.

Im: Condica de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical al centrului.

S3.5 Centrul asigură îngrijirea și supravegherea permanentă a beneficiarilor aflați în situație de dependență.

Personalul asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență, respectiv celor care și-au pierdut autonomia fizică, psihică sau mintală, în vederea participării la activitățile/serviciile derulate în centru.

Beneficiarii sunt îngrijiți și tratați adecvat, astfel încât să poată participa la activitățile centrului fără a le fi lezată demnitatea.

Personalul centrului este instruit cu privire la activitățile de îngrijire necesar a fi acordate unor beneficiari.

Im: Instruirea personalului cu privire la activitatea de îngrijire a persoanelor dependente se consemnează în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

STANDARD 4 ALTE SERVICII DE SUPORT

Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate acorda o gamă variată de servicii în sprijinul beneficiarilor aflați în risc de excludere socială.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc o serie de servicii care pot contribui la depășirea situației de dificultate în care se află la un moment dat.

S4.1 Centrul are capacitatea de a asigura masa beneficiarilor.

Centrul deține un spațiu destinat depozitării și păstrării alimentelor sau hranei preparate dotat cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru încălzit hrana/gătit mic dejun, hotă, frigider, congelator, mașină de spălat vase și altele.

Centrul deține o sală care se poate amenaja ca sală de mese, dotată cu mobilier adecvat și adaptat, după caz, funcțional și confortabil și materiale ușor de igienizat. Centrul asigură vesela și tacâmurile necesare.

Spațiile destinate preparării, păstrării și servirii hranei respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

Meniul este variat și se afișează zilnic.

Im: Spațiile destinate preparării meselor și depozitării alimentelor sunt amenajate și dotate corespunzător scopului acestora și funcționează conform normelor legale.

S4.2 Centrul are capacitatea de a asigura servicii de igienă personală.

Centrul deține spații igienico-sanitare: săli de dușuri (separate pe sexe) și băi, dotate cu echipamente pentru alimentare cu apă caldă și rece, amenajate corespunzător pentru evitarea posibilelor accidente și a oricăror riscuri de infecție. Spațiile respective respectă normele de igienă și dețin avizele sanitare prevăzute de lege.

Serviciile de igienă personală sunt acordate conform programului zilnic afișat la intrarea în centru.

Im: Centrul asigură beneficiarilor servicii de igienă personală în condiții de siguranță și minim confort. Centrul deține avizele sanitare de funcționare prevăzute de lege.

S4.3 Centrul are capacitatea de a acorda alte servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură pedichiură, masaj, etc.)

Centrul dispune de spațiile și dotările adecvate pentru realizarea unor servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj) adresate exclusiv persoanelor cu venituri mici.

Centrul elaborează un program săptămânal/lunar de activități/servicii afișat într-un loc accesibil beneficiarilor.

Im: Centrul este amenajat și dotat corespunzător fiecărei activități derulate și dispune de personal calificat.

MODULUL IV AMENAJARE ȘI DOTARE

STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Centrul de zi asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.

S1.1 Centrul este amplasat astfel încât să permită accesul facil al beneficiarilor.

Centrul este amplasat în comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, astfel încât să permită accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile ei: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale.

După caz, în funcție de categoria de beneficiari cărora li se adresează, centrul poate dispune de mijloace de transport auto pentru transportul beneficiarilor.

Im: Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor.

S1.2 Centrul asigură mijloace de comunicare la distanță pentru beneficiari.

Centrul dispune de cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil ce poate fi pus la dispoziția beneficiarilor.

Im: Centrul dispune de echipamentele de comunicare prin telefonie fixă sau mobilă.

S1.3 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.

Spațiile accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță.

Dacă centrul dispune de curte proprie și alte spații exterioare, acestea sunt demarcate printr-un gard de înălțime medie, fără elemente periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri (poate fi și un gard viu).

Plasarea camerelor video este admisă numai pentru asigurarea securității la intrare și pe culoarele comune.

Im: Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.

S1.4 Centrul dispune de un plan de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

Planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant are în vedere activitățile care privesc îmbunătățirea permanentă a condițiilor de primire și deservire a beneficiarilor în spațiile de care centrul dispune (poate avea în vedere programul de curățenie și igienizare periodică, lucrări de amenajare/reabilitare - zugrăvit, recompartimentare, adaptare, dotări cu mobilier și echipamente, amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foisoare, spații verzi, etc.).

Im: Planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.

STANDARD 2 AMENAJAREA SPAȚIILOR COMUNE ȘI A SPAȚIILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ

Centrul de zi este amenajat corespunzător scopului/funcțiilor sale.

Rezultate așteptate: Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime pentru beneficiari și personalul centrului.

S2.1 Centrul dispune de spații comune amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor.

Centrul dispune de cel puțin o sală de primire pentru beneficiari.

Sala de primire și coridoarele sunt suficient de spațioase și sunt dotate cu scaune (canapele) pentru beneficiari.

Intrarea în centru și deplasarea în spațiile comune trebuie să fie accesibilă inclusiv pentru beneficiarii aflați în fotolii rulante.

După caz, se amplasează echipamente de sprijin, semne indicatoare, etc.

În cazul centrelor care funcționau și/sau erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze spațiile comune conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditat

Im: Spațiile comune sunt amenajate și dotate corespunzător pentru a asigura accesul facil al beneficiarilor.

S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime pentru confortul beneficiarilor.

Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și, după caz, aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic.

Im: Centrul deține dotările necesare pentru iluminat, ventilație și încălzire.

S2.3 Centrul deține spații adecvate pentru diversele activități derulate/servicii acordate, în funcție de scopul /funcțiile sale și de nevoile individuale ale beneficiarilor.

În funcție de scopul/funcțiile centrului, pentru activitățile derulate se amenajează spații cu destinație specială, respectiv: cabinet de consiliere psihologică și psihoterapie, cabinet medical, sală de kinetoterapie și masaj, cabinet de fizioterapie, sală de gimnastică, săli pentru terapia de grup, pentru terapie ocupațională și orice alte tipuri de terapii necesare beneficiarilor sau alte activități derulate (servire masă, activități pentru menținerea igienei personale, etc.), precum și birourile sau cabinetele personalului de conducere, administrativ și auxiliar.

Im: Spațiile cu destinație specială răspund scopului/funcțiilor centrului, nevoilor beneficiarilor și sunt amenajate corespunzător.

S2.4 Spațiile cu destinație specială sunt dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților realizate.

Spațiile cu destinație specială sunt dotate corespunzător cu mobilier adaptat, după caz, echipamente, materiale și aparatura minim necesară derulării activităților specifice.

În cazul centrelor care funcționau și/sau erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să doteze spațiile cu destinație specială corespunzător activităților derulate.

Im: Centrul dispune de echipamentele, materialele, aparatura și mobilierul necesar pentru derularea activităților în toate spațiile cu destinație specială.

S2.5 Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt amenajate astfel încât să prevină eventualele accidente. Centrul asigură securizarea ferestrelor (mecanismele de închidere funcționează, după caz, sunt prevăzute cu elemente de siguranță), securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, îndepărtarea obiectelor contondente, etc.

Ușile din centru sunt prevăzute cu sisteme de închidere accesibile personalului.

Im: Spațiile centrului sunt amenajate corespunzător astfel încât să se limiteze riscul de accidente.

S2.6 Toate spațiile din interiorul și exteriorul centrului se mențin curate și igienizate.

Spațiile comune intens frecventate și spațiile cu destinație specială în care au acces beneficiarii fac obiectul unui program de curățenie zilnic.

Centrul deține și aplică un program de curățenie și igienizare pentru toate spațiile interioare și exterioare.

Im: Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt curate, indiferent de orarul zilnic de activitate

STANDARD 3

Centrul de zi dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.

S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.

Grupurile sanitare sunt separate pe sexe.

Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două, unul fiind adaptat pentru beneficiarii cu patologie neurologică sau locomotorie, care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare. Numărul grupurilor sanitare se stabilește de fiecare centru în funcție de categoria de beneficiari cărora li se adresează, de situația și nevoile individuale ale acestora, de numărul de ore petrecute zilnic în centru de către fiecare beneficiar.

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.

Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante, etc.).

Dacă nu există ventilație naturală, se montează echipamente de aerisire.

În cazul centrelor care funcționau și/sau erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate privind numărul grupurilor sanitare și asigurarea ventilației permanente, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze și să doteze grupurile sanitare corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.

S3.2 Grupurile sanitare sunt amenajate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea curentă și să fie evitat riscul de accidente.

Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale antiderapante și care permit o igienizare adecvată, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale, etc.

În cazul centrelor care funcționau și/sau erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 2 ani, să doteze și să amenajeze grupurile sanitare corespunzător condițiilor, pentru a fi reacreditate.

Im: Grupurile sanitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea siguranței beneficiarilor.

S3.3 Centrul utilizează echipamente din material textil curate și igienizate.

Alezele, halatele, prosoapele și orice alte echipamente din material textil utilizate de centru sunt curate și igienizate (spălate și, după caz, dezinfectate).

Dacă centrul deține spălătorie/uscătorie proprie, aceasta funcționează conform normelor igienico-sanitare și este amplasată astfel încât să nu fie în vecinătatea spațiilor în care se prepară, se servesc și/sau se păstrează alimente.

Im: Echipamentele din material textil utilizate zilnic sunt curate și igienizate.

S3.4 Centrul dispune de spații special destinate păstrării, depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.

Centrul deține spații (dulapuri, camere) în care depozitează, în condiții de igienă și siguranță, materiale igienico-sanitare, precum și alte materiale consumabile și mijloace fixe.

Accesul în spațiile respective este permis doar personalului centrului.

Im: Spațiile de depozitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță.

S3.5 După caz, centrul asigură condiții adecvate pentru realizarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor.

Centrul are amenajată și adaptată cel puțin o baie sau o sală de dușuri (o cabină de duș) și dispune de materialele igienico-sanitare necesare pentru efectuarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor, în caz de nevoie.

Condițiile menționate sunt obligatorii pentru centrele care se adresează unor categorii de beneficiari cu afecțiuni de continență sau cu patologie neurologică și/sau neuropsihică ce pot necesita toaletare personală în caz de nevoie.

Pentru a răspunde nevoilor acestor persoane, centrul poate avea în dotare o mașină de spălat și de uscat rufe, utilizate pentru lenjeria și hainele beneficiarilor.

În cazul centrelor care funcționau și/sau erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze o baie sau un duș și să se doteze cu echipamente de spălat/uscat haine, pentru a fi reacreditate.

Im: Centrul dispune de mijloacele necesare realizării toaletei parțiale sau integrale a beneficiarilor care necesită astfel de servicii.

STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Centrul de zi aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultate așteptate : Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

S4.1 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor.

În funcție de tipul de activități și servicii derulate, centrul deține mobilier (cuiere, dulap) sau un spațiu adecvat (o cameră) pentru păstrarea hainelor beneficiarilor și, după caz, a lenjeriei, încălțămintei, obiectelor igienico-sanitare de uz propriu, pe perioada în care urmează diverse terapii.

Im: Centrul deține un spațiu adecvat pentru depozitarea obiectelor și echipamentelor personale.

S4.2 Centrul respectă normele legale de igienă privind prevenirea și combaterea infecțiilor.

Centrul respectă normele legale privind o serie de activități desfășurate în concordanță cu scopul/funcțiile sale și serviciile oferite: izolarea persoanei cu boli infecțioase, colectarea, împachetarea, manevrarea și eliberarea produselor de laborator, manipularea echipamentelor și instrumentarului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.

Im: Centrul ia toate măsurile pentru prevenirea și combaterea infecțiilor și deține avizele sanitare de funcționare prevăzute de lege.

S4.3 Toate spațiile, echipamentele și materialele utilizate în centru sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare.

Centrul elaborează și aplică un plan propriu de igienizare.

Planul cuprinde date despre programele de curățenie (zilnică, săptămânală, lunară) pentru spațiile de care dispune, etape de igienizare/dezinfecție parțială și/sau generală, materiale folosite, etc.

Im: Centrul aplică programe de curățenie și igienizare periodică.

S4.4 Centrul realizează depozitarea deșeurilor și ridicarea acestora conform prevederilor legale în vigoare.

Centrul dispune de spații sau containere speciale pentru colectarea deșeurilor și depozitarea acestora și are încheiate contracte cu firmele de salubritate.

Im: Centrul colectează și depozitează deșeurile în condiții de siguranță și cu respectarea normelor igienico-sanitare.

MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ

STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Centrul de zi respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.

În modelul contractului de furnizare servicii, sunt trecute drepturile și obligațiile beneficiarilor. Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apare pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- d) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- e) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- h) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

Im: Contractul de furnizare servicii conține date referitoare la drepturile beneficiarilor serviciilor de îngrijire la domiciliu.

S1.2 Personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor.

Conducătorul centrului planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Im: Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.3 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, centrul deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care menționează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului.

Im: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă pe suport de hârtie la sediul centrului.

S1.4 Centrul facilitează și încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.

Centrul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor o cutie destinată depunerii sesizărilor/reclamațiilor cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr.

Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.

Im: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor, iar Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea este disponibil la sediul centrului.

S1.5 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Im: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

S1.6 Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică.

Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Im: Sesiunile de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

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

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

S2.1 Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

Centrul elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz și neglijență. Se ia în considerare oricare formă 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/convenționali.

Im: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil. (easy to read, Braille, CD video/audio, etc), la sediul centrului.

S2.2 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.

Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant.

Im: Sesiunile de informare se înscriu în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Centrul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

Im: Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S2.4 Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Conducătorul centrului deține un Registru de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite, în care se menționează inclusiv abuzurile identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Im: Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.

S2.5 Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.

Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite.

Incidentele deosebite se comunică imediat familiei beneficiarului și se notifică, în maxim 24 de ore, organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, deces, accidente, furturi, agresiuni, alte infracțiuni sau contravenții, etc.).

Im: Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.

MODULUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Centrul de zi respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.

S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.

Conducerea centrului se află în sarcina unui director, pentru serviciile sociale cu personalitate juridică sau unui șef de centru, în cazul celor fără personalitate juridică.

Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă în domeniul asistenței, psihologiei sau medical cu cel puțin 1 an vechime în servicii sociale și cu pregătire managerială.

Conducătorul centrului este capabil să asigure un management eficient și modern, care să contribuie la creșterea permanentă a calității serviciilor acordate de centru.

Im: Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor legale privind regulamentul cadru de organizare și funcționare.

Im: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.

S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.

Centrul utilizează un registru de evidență a sesiunilor de perfecționare continuă a personalului în care consemnează toate sesiunile de instruire cu privire la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.

Im: Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.

Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

Im: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.

Centrul este supus unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 3 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței administrării resurselor umane, financiare, materiale, precum și a eficacității și performanței activității sale.

Conducerea centrului/furnizorului deține (sau după caz, poate prezenta) documentele financiar - contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege. (ex. Curte de Conturi, Inspekția Muncii, inspekție socială, ș.a.).

Im: Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspekție sau control.

S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Conducătorul centrului elaborează anual un raport de activitate pe care-l publică pe site-ul propriu al centrului sau, după caz, al furnizorului.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

Im: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și este public.

S1.7 Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.

Centrul transmite, semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul centrul, lista beneficiarilor din anul anterior, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și perioada în care au frecventat centrul.

Centrul promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

Centrul participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

Im: Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.

STANDARD 2 RESURSE UMANE

Centrul de zi dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

S2.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.

Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

Im: Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii sau contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.

S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Pe lângă serviciile propriilor angajați sau ale personalului de specialitate, centrul încurajează folosirea voluntarilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii.

Im: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.

S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.

S2.4 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5. Pentru notare se utilizează modelul fișelor de evaluare destinat funcționarilor publici /contractuali.

Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

Im: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

S2.5 Centrul informează beneficiarii cu privire la programul de lucru al personalului de specialitate.

Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului care funcționează în cabinetele de specialitate sau coordonează programe de activități, precum și programul de audiențe al personalului de conducere.

Im: Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.

S2.6 Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.

Notă: documente prevăzute de standardele minime de calitate pentru centrele de zi destinate persoanelor adulte:

1. Materialele informative, pe suport de hârtie sau electronic;
2. Ghidul beneficiarului;
3. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor;
4. Procedura de admitere;
5. Modelul contractului de furnizare servicii;
6. Contractele de furnizare servicii încheiate de beneficiarii;
7. Dosarul personal al beneficiarului care conține cererea de admitere, copie după cartea de identitate a persoanei care plătește o contribuție dacă este cazul, contractul de furnizare servicii;
8. Evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic;
9. Procedura privind încetarea acordării serviciilor;
10. Listele semestriale de evidență a beneficiarilor pentru care au încetat serviciile;
11. Dosarul pentru arhivarea listelor semestriale de evidență a beneficiarilor pentru care au încetat serviciile;
12. Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului;
13. Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului;
14. Fișele de evaluare/reevaluare ale beneficiarilor;
15. Modelul planului individual de intervenție al beneficiarului care cuprinde și programele de integrare /reintegrare socială;
16. Planurile individuale de intervenție ale beneficiarilor;
17. Modelul fișei de monitorizare servicii;
18. Fișele de monitorizare servicii;
19. Dosarul de servicii al beneficiarului care conține fișa de evaluare/reevaluare, planul individual de intervenție al beneficiarului, fișa de monitorizare servicii;
20. Programul de vizită;
21. Programul de activitate al centrului și cabinetelor de specialitate;
22. Registrul/registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională, după caz;
23. Registrul de consultații și tratamente medicale, după caz;
24. Condica de medicamente și materiale consumabile, după caz;
25. Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant (este cuprins în planul propriu de dezvoltare);
26. Programul de curățenie și igienizare periodică;
27. Avizele sanitare prevăzute de lege;
28. Codul de etică;
29. Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor;
30. Dosarul de arhivare a sesizărilor/reclamațiilor;
31. Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor sau modelul chestionarului;
32. Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență;
33. Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite;
34. Regulamentul propriu de organizare și funcționare al centrului;
35. Planul propriu de dezvoltare;
36. Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspecție și control;
37. Raportul anual de activitate al centrului;
38. Statul de funcții;
39. Organigrama;
40. Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, convențiile de colaborare;
41. Fișele de post pentru personal;
42. Fișele de evaluare ale personalului;
43. Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului;

Secțiunea a 2-a**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte**

Pentru a obține licența de funcționare, centrul de zi destinat persoanelor adulte trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 68 și 79 de puncte.

Pentru un punctaj de 68 de puncte, centrul de zi destinat persoanelor adulte trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, IV, V, VI și Modulul III cu excepția Standardului 2, Standardului 3 - condițiile de la S3.1 - S3.4 și Standardului 4.

Pentru centrul de zi destinat persoanelor adulte care, pe lângă standardele minime de calitate pentru care se întrunește punctajul de 68 de puncte, furnizează serviciile/desfășoară activitățile prevăzute la standardele /condițiile exceptate de la Modulul III, respectiv Standardul 2, Standardul 4 și condițiile S3.1, S3.2, S3.3, S3.4 de la Standardul 3, este obligatorie notarea acestora, iar punctajul poate varia între 69 și 79 de puncte.

Fișa de autoevaluare pentru un centrele de zi destinate persoanelor adulte se completează după modelul prevăzut în Anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

MODEL**FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

Font 7

	Punctaj maxim al standar- delor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)	11		
STANDARD 1 INFORMARE	TOTAL: 4	TOTAL:	
Centrul de zi asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite			
Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de zi, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare			
S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate/serviciile oferite.	1		
S1.2 Centrul facilitează accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari/membrilor săi de familie/reprezentanților legali/convenționali, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate.	1		
S1.3 Centrul asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali cu privire la regulamentul propriu de organizare și funcționare a centrului, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului.	1		
S1.4 Centrul are capacitatea de a realiza propriul program de informare a beneficiarilor și de comunicare cu publicul interesat.	1		
STANDARD 2 ADMITERE	TOTAL: 4	TOTAL:	
Centrul de zi se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite			
Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali			

cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul de zi.			
S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere	1		
S2.2 Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii.	1		
S2.3 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.	1		
S2.4 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
STANDARD 3 ÎNCETAREA SERVICIILOR Centrul de zi își încetează serviciile în condiții cunoscute de beneficiari. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc serviciile centrului de zi pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura privind încetarea acordării serviciilor.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S3.1 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar.	1		
S3.2 Centrul se asigură că beneficiarii cunosc condițiile/situațiile în care încetează acordarea serviciilor.	1		
S3.3 Centrul asigură comunicarea cu serviciile publice de asistență socială de la nivelul autorităților administrației publice locale.	1		
MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1-2)	10		
STANDARD 1 - EVALUARE Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor Rezultate așteptate: Furnizorul de servicii se asigură că centrul de zi are capacitatea de a acorda beneficiarilor servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află.	1		
S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.	1		
S1.3 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.	1		
STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR Centrul de zi derulează activități/acordă servicii conform planului individual de intervenție al beneficiarului Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S2.1 Centrul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan individual de intervenție.	1		
S2.2 Planul individual de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.	1		
S2.3 Planul individual de intervenție se întocmește cu consultarea beneficiarului sau, după caz, cu consultarea reprezentantului său legal.	1		
S2.4 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individual de intervenție.	1		

S2.5 Centrul dispune de aportul personalului de specialitate capabil să elaboreze planul individual de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.	1		
S2.6 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.	1		
S2.7 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.	1		
MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-4)	15		
STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ Centrul de zi promovează și facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii urmează programe de integrare/reintegrare socială în vederea prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Centrul are capacitatea de a desfășura activități/servicii destinate promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor.	1		
S1.2 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea programelor/serviciilor de integrare/reintegrare socială.	1		
S1.3 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor și terapiilor de integrare/reintegrare socială.	1		
STANDARD 2 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează poate acorda servicii de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării statusului funcțional al beneficiarului	TOTAL: 4	TOTAL:	Se notează doar în cazul în care centrul de zi acordă servicii/terapii de recuperare/reabilitare
S2.1 Centrul are capacitatea de a acorda servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională conform recomandărilor din planul individualizat de asistență și îngrijire.	1		Se notează doar în cazul în care centrul de zi acordă cel puțin un serviciu/ o terapie de recuperare/reabilitare
S2.2 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor / terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.	1		Se notează doar în cazul în care centrul de zi îndeplinește condiția de la S2.1
S2.3 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea activităților/serviciilor/ terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.	1		Se notează doar în cazul în care centrul de zi îndeplinește condiția de la S2.1
S2.4 Centrul realizează evidența activităților/serviciilor efectuate sau a terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională urmate de beneficiari.	1		Se notează doar în cazul în care centrul de zi îndeplinește condiția de la S2.1
STANDARD 3 SUPRAVEGHEREA ȘI MENȚINEREA SĂNĂTĂȚII Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate monitoriza starea de sănătate a beneficiarilor și poate asigura unele servicii medicale Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt monitorizați din punct de vedere al stării de sănătate, pe perioada în care se află în centru și, după caz, pot primi servicii medicale de bază sau de specialitate, în funcție de situația particulară în care se află.	TOTAL: 5	TOTAL:	Se notează doar în cazul în care centrul de zi acordă servicii medicale
S3.1 Centrul are capacitatea de a asigura supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor și, după caz, servicii	1		Se notează doar în cazul în care centrul de zi acordă

medicale.			servicii medicale
S3.2 Centrul asigură evidența acordării serviciilor medicale pentru fiecare beneficiar.	1		Se notează doar în cazul în care centrul de zi îndeplinește condiția de la S3.1
S3.3 Centrul asigură depozitarea medicamentelor și materialelor necesare tratamentelor medicale în condiții de siguranță.	1		Se notează doar în cazul în care centrul de zi îndeplinește condiția de la S3.1
S3.4 Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor.	1		Se notează doar în cazul în care centrul de zi îndeplinește condiția de la S3.1
S3.5 Centrul asigură îngrijirea și supravegherea permanentă a beneficiarilor aflați în situație de dependență.	1		
STANDARD 4 ALTE SERVICII DE SUPORT Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate acorda o gamă variată de servicii în sprijinul beneficiarilor aflați în risc de excluziune socială Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc o serie de servicii care pot contribui la depășirea situației de dificultate în care se află la un moment dat.	TOTAL: 3	TOTAL:	Se notează doar în cazul în care centrul de zi acordă serviciile/desfășoară activitățile prevăzute în standard
S4.1 Centrul are capacitatea de a asigura masa beneficiarilor.	1		Se notează doar în cazul în care centrul de zi acordă hrană preparată beneficiarilor
S4.2 Centrul are capacitatea de a asigura servicii de igienă personală.	1		Se notează doar dacă centrul de zi acordă serviciile prevăzute la S4.2
S4.3 Centrul are capacitatea de a acorda alte servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj, etc.)	1		Se notează doar dacă centrul de zi acordă serviciile prevăzute la S4.3
MODUL IV AMENAJARE ȘI DOTARE (Standarde 1-4)	19		
STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul de zi asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Centrul este amplasat astfel încât să permită accesul facil al beneficiarilor.	1		
S1.2 Centrul asigură mijloace de comunicare la distanță pentru beneficiari.	1		
S1.3 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.	1		
S1.4 Centrul dispune de un plan de amenajare și adaptare a mediului ambiant.	1		
STANDARD 2 AMENAJAREA SPAȚIILOR COMUNE ȘI A SPAȚIILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ Centrul de zi este amenajat corespunzător scopului/funcțiilor sale Rezultate așteptate: Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime pentru beneficiari și personalul centrului	TOTAL: 6	TOTAL:	

S2.1 Centrul dispune de spații comune amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor.	1		
S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime pentru confortul beneficiarilor.	1		
S2.3 Centrul deține spații adecvate pentru diversele activități derulate/servicii acordate, în funcție de scopul/funcțiile sale și de nevoile individuale ale beneficiarilor.	1		
S2.4 Spațiile cu destinație specială sunt dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților realizate.	1		
S2.5 Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt amenajate astfel încât să prevină eventualele accidente.	1		
S2.6 Toate spațiile din interiorul și exteriorul centrului se mențin curate și igienizate.	1		
STANDARD 3 Centrul de zi dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.	1		
S3.2 Grupurile sanitare sunt amenajate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea curentă și să fie evitat riscul de accidente.	1		
S3.3 Centrul utilizează echipamente din material textil curate și igienizate.	1		
S3.4 Centrul dispune de spații special destinate păstrării, depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.	1		
S3.5 După caz, centrul asigură condiții adecvate pentru realizarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor.	1		
STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Centrul de zi aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor	TOTAL: 4	TOTAL:	
S4.1 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor.	1		
S4.2 Centrul respectă normele legale de igienă privind prevenirea și combaterea infecțiilor.	1		
S4.3 Toate spațiile, echipamentele și materialele utilizate în centru sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare	1		
S4.4 Centrul realizează depozitarea deșeurilor și ridicarea acestora conform prevederilor legale în vigoare.	1		
MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)			
STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR Centrul de zi respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	TOTAL: 6	TOTAL:	
S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.	1		

S1.2 Personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor.	1		
S1.3 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	1		
S1.4 Centrul facilitează și încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.	1		
S1.5 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.	1		
S1.6 Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Centrul de zi ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	1		
S2.2 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.	1		
S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.	1		
S2.4 Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.	1		
S2.5 Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.	1		
MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)	13		
STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Centrul de zi respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.	1		
S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.	1		
S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.	1		
S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.	1		
S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.	1		
S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu	1		

responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.			
S1.7 Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.	1		
STANDARD 2 RESURSE UMANE	TOTAL: 6	TOTAL:	
Centrul de zi dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor			
Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent			
S2.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.	1		
S2.4 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.	1		
S2.5 Centrul informează beneficiarii cu privire la programul de lucru al personalului de specialitate.	1		
S2.6 Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	79		

Anexa 4

STANDARDE MINIME DE CALITATE din 21 ianuarie 2015

pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități*) (Anexa 4)

Notă

*) Aprobate de [Ordinul nr. 67 din 21 ianuarie 2015](#), publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 116 din 13 februarie 2015.

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-2)

STANDARD 1 INFORMARE

Serviciul de îngrijiri la domiciliu, denumit în continuare serviciu, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile sale și modul propriu organizare și funcționare.

Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare.

S1.1 Serviciul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate.

Materialele informative conțin date despre sediul serviciului, organizarea și funcționarea acestuia, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, costul serviciului și cuantumul contribuției financiare a beneficiarului, precum și orice alte informații considerate utile.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video-audio etc) sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie și prin intermediul administrației publice locale/județene.

În situația în care furnizorul serviciului deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare, etc.) se postează pe site-ul respectiv.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali.

Im: Cel puțin una din formele de informare menționate sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia și/sau pot fi accesate pe site-ul lor.

S1.2 Serviciul are capacitatea de a realiza propriul program de informare a beneficiarilor și de comunicare cu publicul interesat.

Furnizorul serviciului desemnează cel puțin o persoană responsabilă pentru activitățile de comunicare cu publicul, precum și pentru cele privind informarea beneficiarilor.

Im: Atribuțiile persoanei responsabile pentru activitățile de comunicare cu publicul și de informare a beneficiarilor sunt trecute în fișa postului.

S1.3 Serviciul dispune de o procedură proprie privind informarea beneficiarilor asupra activităților derulate.

Persoana cu atribuții privind informarea beneficiarilor, comunică acestora toate datele și informațiile referitoare la organizarea și funcționarea serviciului, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Numele complet al beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal/convențional, tema informării, data la care s-a efectuat, semnătura beneficiarului/reprezentantului legal/convențional și a persoanei care a realizat informarea se înscriu într-un registru de evidență privind informarea beneficiarilor.

Im: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

STANDARD 2 ACCESAREA SERVICIULUI

Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari cu nevoi de îngrijire personală.

Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de acordare a serviciului.

S2.1 Furnizorul serviciului elaborează și aplică o procedură proprie de accesare a serviciului.

Procedura de accesare a serviciului precizează, după caz: criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, actele necesare, cine ia decizia de acceptare/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul, etc.

Beneficiarii/reprezentanții legali și membrii de familie interesați sunt informați asupra condițiilor prevăzute în procedura de accesare a serviciului.

Im: Un exemplar al procedurii de accesare a serviciului, pe suport de hârtie și în format accesibil, este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.2 Acordarea serviciului se realizează în baza unui contract de furnizare servicii.

Conducătorul serviciului/furnizorul acestuia (persoana împuternicită) încheie cu beneficiarul sau după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, un contract de furnizare servicii.

Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de fiecare furnizor de servicii, în baza modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice.

Dacă este cazul, în funcție de condițiile contractuale, respectiv existența unei persoane/unor persoane care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului.

Im: Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului serviciului.

S2.3 Serviciul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de acordare de servicii semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul serviciului/furnizorul acestuia (persoana împuternicită);
- cartea de identitate a beneficiarului, în copie;
- după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal și cartea de identitate a persoanei care plătește /persoanelor care plătesc, integral sau parțial, contribuția beneficiarului, în copie;
- actele/documentele emise în condițiile legii prin care se atestă gradul de dependență al persoanei și gradul de handicap precum și recomandarea îngrijirii la domiciliu, planul individual de servicii, orice alte documente eliberate de serviciile publice de asistență socială, structuri specializate în evaluare complexă, cabinete medicale care evidențiază necesitatea acordării de ajutor pentru efectuarea activităților de bază ale vieții zilnice.
- contractul de furnizare servicii, semnat de părți, în original.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.4 Serviciul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul serviciului/furnizorului acestuia pe o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale.

Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul serviciului /furnizorului serviciului.

S2.5 Furnizorul serviciului elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea/sistarea acordării serviciului.

Procedura stabilește situațiile în care încetează/se sistează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor părți, etc.).

Beneficiarii sunt informați asupra condițiilor/situațiilor de încetare/sistare a serviciului.

Informarea va fi înregistrată în Registrul de evidență a informării beneficiarilor cu semnătura beneficiarului/ a reprezentantului legal și a celui care a făcut informarea.

Im: Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie și în format accesibil (Easy to read, Braille, CD video-audio etc.), al procedurii de încetare/sistare a acordării serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul furnizorului serviciului.

MODULUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)

STANDARD 1 EVALUARE

Îngrijirea la domiciliu a beneficiarilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și a situației personale a fiecărui beneficiar.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistența și suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice în funcție de nevoile individuale, corelate cu gradul de dependență și gradul de handicap.

S1.1 Fiecare beneficiar primește îngrijiri la domiciliu în baza unei evaluări a nevoilor proprii.

Furnizorul serviciului realizează evaluarea nevoilor de îngrijire personală la domiciliul beneficiarului, indiferent dacă acesta a fost supus anterior evaluării realizată de structurile de evaluare complexă prevăzute de lege sau, după caz, de unități sanitare (cabinete de medicină de familie, cabinete de specialitate, unități sanitare cu paturi).

La realizarea evaluării nevoilor beneficiarului, personalul ține cont de rezultatele evaluărilor complexe și documentelor medicale, precum și de recomandările formulate în documentele prezentate de beneficiar.

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, elaborată de furnizorul serviciului după modelul fișei de evaluare socio-medicală din Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin [Hotărârea Guvernului nr. 886/2000](#).

Odată cu încetarea/sistarea serviciului, fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Im: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului, precum și fișele completate conform condițiilor standardului sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.2 Furnizorul serviciului are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor.

Evaluarea nevoilor beneficiarului se realizează de personal de specialitate (asistenți sociali, psihologi, asistenți medicali, medici specialiști, medici de familie etc.).

Furnizorul serviciului angajează personalul de specialitate și/sau încheie contracte de prestări servicii cu specialiștii respectivi.

Im: Statul de funcții și contractele de prestări servicii sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului. Personalul angajat este înregistrat în REVISAL.

S1.3 Personalul serviciului realizează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.

Reevaluarea se realizează anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului biopsihosocial al beneficiarului.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului și sunt aduse la cunoștința beneficiarului/reprezentantului legal, care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

Im: Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului conține rubrici privind reevaluarea acestuia.

S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului se efectuează cu implicarea acestuia.

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul serviciului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

Im: Fișa de evaluare/reevaluare are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau, după caz, reprezentantului său legal.

STANDARD 2 PLANIFICAREA ÎNGRIJIRILOR

Îngrijirea la domiciliu se realizează conform unui plan individual de servicii.

Rezultate: Fiecare beneficiar primește ajutorul necesar, în funcție de nevoile individuale.

S2.1 Furnizorul serviciului acordă ajutorul pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice, în baza unui plan individual de servicii.

Planul individual de servicii se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde, cel puțin:

- numele complet și vârsta beneficiarului;
- activitățile planificate și efectuate de îngrijitor, tipul de ajutor acordat, programarea zilnică sau săptămânală, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materiale și echipamente necesare activității de îngrijire;
- termenele de revizuire ale planului;
- numele complet, profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au realizat planul individual de servicii;
- numele complet al responsabilului de caz;
- numele complet al îngrijitorului;
- semnătura beneficiarului/reprezentantului legal, semnătura persoanei/persoanelor care au elaborat planul, semnătura responsabilului de caz, semnătura îngrijitorului.

Fiecare furnizor de servicii își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individual de servicii.

Odată cu încetarea serviciilor, planul individual de servicii se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Im: Modelul planului individual de servicii este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia. Planurile individuale de servicii ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.2 Serviciul are capacitatea de a realiza și aplica planul individual de servicii al beneficiarului.

Serviciul dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul individual de servicii, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.

Personalul care stabilește planul individual de servicii este cel care realizează evaluarea sau responsabilul de caz.

Im: Statul de funcții și/sau contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.3 Planul individual de servicii este revizuit după fiecare reevaluare.

Revizuirea planului individual de servicii se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării, de către responsabilul de caz.

Im: Planul individual de servicii completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.4 Planul individual de servicii se întocmește cu consultarea beneficiarului sau a reprezentantului legal.

La întocmirea planului individual de servicii beneficiarul participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele.

Planul individual de servicii conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia. În situația în care reprezentantul legal nu poate fi prezent pentru a semna evaluarea și planificarea activităților, acesta completează, odată cu semnarea contractului de furnizare servicii, un acord scris prin care își dă acceptul cu privire la deciziile și recomandările formulate de personalul serviciului referitoare la îngrijirea și asistarea beneficiarului.

Im: Planurile individuale de servicii completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.5 Serviciul stabilește activitățile de îngrijire împreună cu beneficiarul și familia acestuia și acordă doar acele îngrijiri care nu pot fi furnizate de asistenții personali.

În planul individual de servicii se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care lipsește orice formă de suport familial.

Im: Planul individual de servicii completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

MODULUL III ACORDAREA ÎNGRIJIRILOR (Standardele 1-2)

STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ

Furnizorul serviciului organizează și acordă servicii de îngrijire personală la domiciliul beneficiarilor.

Rezultate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect.

S1.1 Serviciul acordă ajutor beneficiarilor pentru realizarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice.

Principalele activități derulate constau în:

- ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice: igienă corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, transfer și mobilizare, deplasarea în interior, comunicare;
- ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare a bunurilor, activități de petrecere a timpului liber.

Im: Activitățile de îngrijire sunt înscrise în planul individual de servicii și sunt detaliate în fișele de monitorizare servicii.

S1.2 Serviciul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individual de servicii.

Serviciul elaborează o fișă de monitorizare servicii pentru a fi utilizată de îngrijitor în activitatea acestuia.

Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de furnizorul serviciului și va cuprinde, cel puțin: numele și prenumele beneficiarului, vârsta, numărul contractului de furnizare servicii, planul de activități săptămânal cu tipurile de ajutor acordate zilnic, intervalul orar aferent, observații generale privind statusul biopsihosocial al beneficiarului, semnătura îngrijitorului, semnătura beneficiarului/reprezentantului legal.

Fișa de monitorizare servicii este verificată și avizată săptămânal sau lunar de responsabilul de caz.

Pentru beneficiarii care necesită tratament medical supravegheat, în fișa de monitorizare servicii se consemnează zilnic sau, după caz, săptămânal medicamentele acordate (denumire și doză zilnică).

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individual de servicii compun dosarul de servicii al beneficiarului.

Im: Modelul fișei de monitorizare servicii, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia, precum și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor completate conform condițiilor standardului.

S1.3 Serviciul are capacitatea de a acorda și monitoriza activitățile aferente îngrijirii personale la domiciliu.

Realizarea activităților de îngrijire se realizează de îngrijitori la domiciliu.

Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individual de servicii se realizează de un responsabil de caz, numit de conducătorul serviciului sau de furnizorul acestuia.

Numărul de beneficiari ce revine unui responsabil de caz se stabilește în funcție de complexitatea nevoilor beneficiarilor și dificultatea activităților efectuate de îngrijitori (intervenții zilnice și intervalul orar, gradul de dependență, tipul de handicap, tipul de ajutor necesar, riscuri existente, etc.).

Furnizorul are angajați îngrijitori, un asistent medical și cel puțin un asistent social, care are atribuții de responsabil de caz.

Furnizorul poate încheia contracte de prestări servicii cu persoane calificate ca îngrijitori, asistenți sociali și asistenți medicali.

Im: Statul de funcții, contractele de angajare, contractele de prestări servicii sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului. Angajații serviciului sunt înregistrați în REVISAL.

S1.4 Serviciul realizează o colaborare permanentă cu medicul de familie al beneficiarului și asigură monitorizarea, în scop preventiv și terapeutic, a stării de sănătate somatică și psihică a beneficiarului.

Personalul serviciului comunică periodic cu medicul de familie al beneficiarului pentru cunoașterea stării de sănătate a acestuia și a recomandărilor terapeutice.

Im: Serviciul cunoaște și are evidența medicilor de familie ai beneficiarilor.

S1.5 Furnizorul serviciului instruește periodic personalul cu privire la activitățile de îngrijire acordate.

Sesiunile de instruire se organizează cel puțin semestrial și au în vedere, în principal următoarele:

- să aplice tehnicile și procedurile de îngrijire adecvate;
- să acorde serviciile prevăzute în contract, cu respectarea deciziilor și demnității beneficiarilor;
- să adopte un comportament adecvat pentru a dezvolta relații de încredere și înțelegere;
- să identifice posibilele riscuri de accidente sau de agravare a stării de sănătate a beneficiarului cauzate de mediul ambiental și/sau familial;
- să administreze medicamentele numai în conformitate cu prescripțiile medicale eliberate de medicii de familie sau cabinetele medicale de specialitate;
- să respecte normele de igienă, pentru prevenirea și combaterea infecțiilor;
- să încurajeze beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor;
- să apeleze la serviciile medicale de urgență în cazul în care situația o impune;
- să sesizeze familia sau autoritățile locale asupra necesității realizării unor lucrări de adaptare a locuinței care pot facilita menținerea beneficiarului la domiciliul propriu;
- să identifice și să semnaleze situațiile de abuz și neglijență;

Sesiunile de instruire se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

Im: Registrele privind perfecționarea continuă a personalului sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.6 Personalul serviciului asigură fiecărui beneficiar îndrumare, sprijin și consiliere pentru adoptarea /menținerea unui model de viață sănătos și activ.

Pe parcursul vizitelor la domiciliu, personalul serviciului oferă consiliere și informare beneficiarului cât și familiei acestuia cu privire la importanța menținerii unui mod de viață sănătos și activ precum și al drepturilor de care beneficiază, în conformitate cu prevederile cadrului legislativ național și internațional în vigoare.

Personalul este instruit cu privire la conținutul activității de consiliere și informare ce intră în atribuțiile sale. Instruirea personalului se realizează trimestrial și se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Im: Registrele privind perfecționarea continuă a personalului sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.7 Serviciul asigură păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele utilizate.

Personalul serviciului păstrează confidențialitatea asupra datelor personale și situației beneficiarului.

Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în spații special amenajate (dulapuri, fișete), accesibile doar responsabililor de caz și personalului de conducere al serviciului/furnizorului acestuia.

Fișele de monitorizare servicii utilizate zilnic de îngrijitori se păstrează în birourile/fișetele acestora.

Dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de aceștia sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora, precum și de membrii de familie cu acordul beneficiarului.

Im: Dosarele personale, dosarele de servicii ale beneficiarilor și fișele de monitorizare se păstrează în condiții de siguranță pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor și situației de dificultate în care aceștia se află.

S1.8 Serviciul facilitează transportul personalului de îngrijire la domiciliul beneficiarului.

Serviciul deține propriile autovehicule care asigură transportul îngrijitorilor la domiciliul beneficiarilor sau pune la dispoziția acestora abonamente pentru transportul în comun, în cazul în care distanța până la domiciliul beneficiarilor nu poate fi parcursă prin mersul pe jos.

Im: Personalul de îngrijire dispune de facilități pentru deplasarea sa la domiciliul beneficiarilor.

S1.9 Serviciul se asigură că personalul îndeplinește activitățile de îngrijire stipulate în contractul de furnizare de servicii încheiat cu beneficiarul.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia stabilește un plan de vizite efectuate la domiciliul beneficiarului de către responsabilul de caz și/sau alți angajați pentru a verifica modul cum își îndeplinește îndatoririle personalul de îngrijire. Vizitele pot fi efectuate împreună cu îngrijitorul sau separat.

Anual sunt planificate cel puțin 2 astfel de vizite.

Im: Planul de vizită la domiciliul beneficiarului pentru personalul care monitorizează activitatea îngrijitorilor este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.10 Serviciul ia toate măsurile necesare pentru a proteja personalul de îngrijire față de riscurile la care este supus în cursul derulării activității.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia consemnează toate incidentele sesizate de către personalul de îngrijire care au apărut în timpul activității derulate de acesta în relație cu beneficiarul/familia acestuia, inclusiv cazurile de abuz asupra personalului și ia măsurile prevăzute de lege și în contractul de furnizare servicii.

Orice sesizare a personalului de îngrijire cu privire la un eventual abuz asupra lui se consemnează într-un registru de evidență a cazurilor de abuz și se soluționează de angajator în maxim 7 zile de la înregistrarea acesteia.

Im: Registrul de evidență a cazurilor de abuz este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.11 Serviciul dispune de materialele și echipamentele necesare pentru realizarea activității de îngrijire personală a beneficiarilor.

Serviciul deține un spațiu corespunzător (cameră sau dulap/fișet) pentru depozitarea în condiții de siguranță și igienă a materialelor sanitare și echipamentelor utilizate de îngrijitori în activitatea acestora.

Materialele sanitare și echipamentele sunt înregistrate (denumire și cantitate) într-un registru de evidență, aflat în posesia conducătorului serviciului sau a unei persoane cu atribuții în acest sens numită de furnizorul serviciului.

Im: Serviciul este dotat corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor. Registrul de evidență a materialelor sanitare și echipamentelor utilizate în activitatea de îngrijire este disponibil la sediul serviciului /furnizorului acestuia.

STANDARD 2 INTEGRARE SOCIALĂ ȘI PARTICIPARE

Serviciul asigură sprijin beneficiarilor pentru dezvoltarea personală și menținerea respectului de sine.

Rezultate: Beneficiarii sunt sprijiniți să-și mențină statutul de membru activ al familiei și comunității

S2.1 Serviciul asigură, după caz, activități de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate.

În funcție de gradul de autonomie a beneficiarului și statusului biopsihosocial, personalul serviciului stabilește, în planul individual de servicii, activitățile de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate.

Activitățile recomandate privesc inclusiv participarea beneficiarilor la diverse acțiuni de petrecere a timpului liber, evenimente culturale sau orice alte inițiative cetățenești.

Im: Planul individual de servicii completat corespunzător este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.2 Serviciul acordă informare și consiliere beneficiarilor singuri care au nevoie să acceseze alte servicii publice din comunitate.

Personalul de îngrijire este instruit să ofere informare și consiliere beneficiarilor care trăiesc singuri și care se pot deplasa și au capacitate de discernământ păstrată, pentru a se adresa serviciilor publice din comunitate. Instruirea beneficiarilor se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

Instruirea personalului se realizează semestrial și se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Im: Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului și registrul de evidență privind informarea beneficiarilor sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.3 Serviciul organizează sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie.

Personalul serviciului organizează periodic sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie care locuiesc împreună cu beneficiarul sau au grijă de acesta în afara perioadelor în care activează asistentul personal. Temele de informare și consiliere privesc în special modul de continuare a îngrijirilor, abordarea beneficiarilor și relaționarea cu aceștia, importanța respectării deciziilor și demnității acestuia, adoptarea celor mai adecvate măsuri de menținere și încurajare a participării acestora la viața de familie și în comunitate.

Sesiunile de instruire adresate membrilor de familie sunt consemnate în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

În cazul serviciilor de îngrijire la domiciliu care, la data solicitării acreditării, nu au organizat sesiuni de instruire cu îngrijitorii informali, acestea pot funcționa în continuare, cu condiția să-și programeze în planul propriu de dezvoltare modalitatea de realizare a instruirilor cu membrii de familie ai beneficiarilor, pentru a fi reacreditate.

Im: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

MODULUL IV DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-2)

STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal

S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.

În modelul contractului de furnizare servicii, sunt trecute drepturile și obligațiile beneficiarilor. Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

- a)** să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b)** să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c)** să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d)** să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e)** să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f)** să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g)** să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h)** să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i)** să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

Im: Contractul de furnizare servicii conține date referitoare la drepturile beneficiarilor serviciilor de îngrijire la domiciliu.

S1.2 Personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor.

Conducătorul serviciului/furnizorul acestuia planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Im: Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.3 Serviciul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile desfășurate.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, conducătorul serviciului/furnizorul acestuia deține și aplică un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate.

Im: Modelul chestionarelor utilizate, pe suport de hârtie și chestionarele completate sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.4 Serviciul încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate.

Serviciul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, cum se formulează sesizările și reclamațiile, cui se adresează și cum se înregistrează acestea, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Beneficiarii sunt informați, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii cu privire la modalitatea de a formula eventuale sesizări și reclamații.

Im: Procedura privind sesizările/reclamațiile beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil, la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.5 Serviciul se acordă cu respectarea prevederilor unui Cod de etică. Serviciului deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Im: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.6 Furnizorul serviciului se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică.

Conducătorul serviciului/furnizorul acestuia organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Im: Sesiunile de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor

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

S2.1 Serviciul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

Serviciul/furnizorul acestuia elaborează și aplică o procedură proprie privind cazurile de abuz și neglijență.

Se ia în considerare oricare formă 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 de îngrijire, precum și de membrii de familie/reprezentanții legali.

Im: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.2 Serviciul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia instruește personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau în comunitate.

Personalul de îngrijire este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal.

Im: Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S2.3 Serviciul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organisme/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Conducătorul serviciului deține un registru de evidență a cazurilor de abuz săvârșite asupra beneficiarilor, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Im: Registrul de evidență a cazurilor de abuz este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.4 Serviciul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.

Orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul serviciului se consemnează într-un registru de evidență a incidentelor deosebite.

Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, deces, furturi, agresiuni și alte contravenții și infracțiuni, orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului).

Im: Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

MODULUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)

STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Serviciul respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii la domiciliu.

S1.1 Serviciul funcționează conform prevederilor unui regulament propriu de organizare și funcționare.

Serviciul este organizat și funcționează conform unui regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Regulamentul se actualizează cel puțin odată la 5 ani.

Im: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare al serviciului, pe suport de hârtie și statul de funcții sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.2 Serviciul este coordonat de personal de conducere competent.

În funcție de modul său de organizare, cu sau fără personalitate juridică, precum și de numărul beneficiarilor, conducerea serviciului este asigurată de un director, respectiv șef serviciu sau manager de program, absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență în domeniul asistenței sociale sau medicale. În cazul serviciilor fără personalitate juridică, conducerea acestora poate reveni unei persoane cu studii post liceale în domeniile menționate sau absolvent de liceu cu diplomă de bacalaureat și competență certificată printr-un curs de formare în domeniul îngrijirilor la domiciliu. După caz, conducerea serviciului se poate atribui responsabilului de caz.

Im: Fișa de post a coordonatorului serviciului, precum și fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.3 Serviciul își derulează activitățile conform unui program propriu de dezvoltare.

Conducătorul serviciului/managerul de program elaborează un document cadru, numit Planul propriu de dezvoltare, care cuprinde cel puțin următoarele:

- tipul și misiunea serviciului;
- principiile directoare;
- grupul de beneficiari și nevoile specifice;
- planurile anuale de activitate;
- activitățile derulate/serviciile oferite;
- obiectivele de dezvoltare instituțională, pe 5 ani;
- resursele umane, materiale și financiare necesare;
- relații interinstituționale dezvoltate.

Scopul și obiectivele Planului propriu de dezvoltare vor fi centrate pe satisfacerea nevoilor beneficiarilor.

Im: Planul propriu de dezvoltare a serviciului este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.4 Conducerea serviciului asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate.

Im: Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciului se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.5 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane.

Calitatea și performanța serviciului este evaluată periodic de către furnizorul acestuia.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului și deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex. Curtea de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekția Socială, ș.a.).

Im: Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspekție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.6 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Conducerea serviciului/managerul de program elaborează anual un raport de activitate.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

Im: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.7 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia facilitează participarea personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.

Conducerea serviciului/managerul de program încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor în elaborarea Planului propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor.

Im: Planul propriu de dezvoltare al serviciului este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S1.8 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active din comunitate, în folosul beneficiarilor.

Conducerea serviciului/managerul de program transmite semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își au domiciliul/reședința beneficiarii, lista beneficiarilor din anul anterior, cu nume și prenume, vârstă, adresa de domiciliu/reședință a acestora.

Furnizorul serviciului promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

Im: Conducerea serviciului/managerul de program consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor transmise serviciilor publice de asistență socială se păstrează la sediul serviciului/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie sau electronic.

STANDARD 2 RESURSE UMANE

Serviciul dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile de îngrijire la domiciliu.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

S2.1 Structura de personal corespunde din punct de vedere al calificării cu activitățile derulate.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia angajează personalul de îngrijire și pe cel de conducere și poate achiziționa serviciile unor specialități și/sau poate încheia contracte de prestări servicii cu diverși specialiști. Pentru ajutorul acordat pentru realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice, pot fi încheiate contracte de voluntariat.

Im: Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști și /sau contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.2 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, se încurajează folosirea voluntarilor și se încheie cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii.

Im: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.

S2.3 Conducerea serviciului/ furnizorul acestuia întocmește fișe de post pentru personalul angajat.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.4 Conducerea serviciului realizează anual evaluarea personalului.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

Im: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

S2.5 Furnizorul serviciului se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

Conducerea serviciului/managerul de program elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul serviciului/furnizorului acestuia, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.

S2.6 Personalul de îngrijire are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia se asigură că personalul de îngrijire se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

Im: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.

Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu.

Pentru a obține licența de funcționare, serviciul de îngrijiri la domiciliu trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 54 și 55 de puncte.

Pentru un punctaj de 54 de puncte, serviciul trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, IV, V și cele de la Modulul III cu excepția condiției S1.8 de la Standardul 1.

Pentru serviciul de îngrijiri la domiciliu care își desfășoară activitatea în localități în care se impune respectarea condiției S1.8 de la Standardul 1 al Modulului III, acesta se notează, iar punctajul aferent standardelor minime de calitate este de 55 de puncte.

Fișa de autoevaluare pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu se completează după modelul prevăzut în Anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), după cum urmează:

MODEL

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

Font 7

	Punctaj maxim al standar- delor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-2)	8		
STANDARD 1 INFORMARE Serviciul de îngrijiri la domiciliu, denumit în continuare serviciu, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile sale și modul propriu organizare și funcționare Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Serviciul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate.	1		
S1.2 Serviciul are capacitatea de a realiza propriul program de informare a beneficiarilor și de comunicare cu publicul interesat	1		
S1.3 Serviciul dispune de o procedură proprie privind informarea beneficiarilor asupra activităților derulate	1		
STANDARD 2 ACCESAREA SERVICIULUI Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari cu nevoi de îngrijire personală Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de acordare a serviciului.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Furnizorul serviciului elaborează și aplică o procedură proprie de accesare a serviciului	1		
S2.2 Acordarea serviciului se realizează în baza unui contract de furnizare servicii	1		
S2.3 Serviciul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului	1		
S2.4 Serviciul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor	1		
S2.5 Furnizorul serviciului elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea/sistarea acordării serviciului	1		
MODULUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)	9		
STANDARD 1 EVALUARE Îngrijirea la domiciliu a beneficiarilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și a situației personale a fiecărui beneficiar Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistența și suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice în funcție de nevoile individuale, corelate cu gradul de dependență/gradul de handicap	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Fiecare beneficiar primește îngrijiri la domiciliu în baza unei evaluări a nevoilor proprii	1		

S1.2 Furnizorul serviciului are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor	1		
S1.3 Personalul serviciului realizează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit	1		
S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului se efectuează cu implicarea acestuia	1		
STANDARD 2 PLANIFICAREA ÎNGRIJIRILOR Îngrijirea la domiciliu se realizează conform unui plan individual de servicii Rezultate: Fiecare beneficiar primește ajutorul necesar, în funcție de nevoile individuale	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Furnizorul serviciului acordă ajutorul pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice, în baza unui plan individual de servicii	1		
S2.2 Serviciul are capacitatea de a realiza și aplica planul individual de servicii al beneficiarului	1		
S2.3 Planul individual de servicii este revizuit după fiecare reevaluare	1		
S2.4 Planul individual de servicii se întocmește cu consultarea beneficiarului	1		
S2.5 Serviciul stabilește activitățile de îngrijire împreună cu beneficiarul și familia acestuia și acordă doar acele îngrijiri care nu pot fi furnizate de îngrijitorii informali	1		
MODULUL III ACORDAREA ÎNGRIJIRILOR (Standardele 1-2)	14		
STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ Furnizorul serviciului organizează și acordă servicii de îngrijire personală la domiciliul beneficiarilor Rezultate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect.	TOTAL: 11	TOTAL:	
S1.1 Serviciul acordă ajutor beneficiarilor pentru realizarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice	1		
S1.2 Serviciul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planul individual de servicii	1		
S1.3 Serviciul are capacitatea de a acorda și monitoriza activitățile aferente îngrijirii personale la domiciliu	1		
S1.4 Serviciul realizează o colaborare permanentă cu medicul de familie al beneficiarului și asigură monitorizarea, în scop preventiv și terapeutic, a stării de sănătate somatică și psihică a beneficiarului	1		
S1.5 Furnizorul serviciului instruește periodic personalul cu privire la activitățile de îngrijire acordate	1		
S1.6 Personalul serviciului asigură fiecărui beneficiar îndrumare, sprijin și consiliere pentru adoptarea/ menținerea unui model de viață sănătos și activ	1		
S1.7 Serviciul asigură păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele utilizate	1		
S1.8 Serviciul facilitează transportul personalului de îngrijire la domiciliul beneficiarului	1		Se notează doar în cazul în care distanța până la domiciliul beneficiarilor nu poate fi parcursă prin mersul pe jos

S1.9 Serviciul se asigură că personalul îndeplinește activitățile de îngrijire stipulate în contractul de furnizare de servicii încheiat cu beneficiarul	1		
S1.10 Serviciul ia toate măsurile necesare pentru a proteja personalul de îngrijire față de riscurile la care este supus în cursul derulării activității	1		
S1.11 Serviciul dispune de materialele și echipamentele necesare pentru realizarea activității de îngrijire personală a beneficiarilor	1		
STANDARD 2 INTEGRARE SOCIALĂ ȘI PARTICIPARE Serviciul asigură sprijin beneficiarilor pentru dezvoltarea personală și menținerea respectului de sine Rezultate: Beneficiarii sunt sprijiniți să-și mențină statutul de membru activ al familiei și comunității	TOTAL: 3	TOTAL:	
S2.1 Serviciul asigură, după caz, activități de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate	1		
S2.2 Serviciul acordă informare și consiliere beneficiarilor singuri care au nevoie să acceseze alte servicii publice din comunitate	1		
S2.3 Serviciul organizează sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie	1		
MODULUL IV DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-2)	10		
STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	TOTAL: 6	TOTAL:	
S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.	1		
S1.2 Personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor	1		
S1.3 Serviciul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile desfășurate	1		
S1.4 Serviciul încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricărui aspect care privește activitățile derulate	1		
S1.5 Serviciul se acordă cu respectarea prevederilor unui Cod de etică	1		
S1.6 Furnizorul serviciului se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică	1		
STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Serviciul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari	1		
S2.2 Serviciul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare	1		
S2.3 Serviciul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a	1		

oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.			
S2.4 Serviciul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor	1		
MODULUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)	14		
STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Serviciul respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii	TOTAL: 8	TOTAL:	
S1.1 Serviciul funcționează conform prevederilor unui regulament propriu de organizare și funcționare	1		
S1.2 Serviciul este coordonat de personal de conducere competent	1		
S1.3 Serviciul își derulează activitățile conform unui program propriu de dezvoltare.	1		
S1.4 Conducerea serviciului asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate	1		
S1.5 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane	1		
S1.6 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale	1		
S1.7 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia facilitează participarea personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor	1		
S1.8 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active din comunitate, în folosul beneficiarilor	1		
STANDARD 2 RESURSE UMANE Serviciul dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile de îngrijire la domiciliu Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent	TOTAL: 6	TOTAL:	
S2.1 Structura de personal corespunde din punct de vedere al calificării cu activitățile derulate	1		
S2.2 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului	1		
S2.3 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia întocmește fișe de post pentru personalul angajat	1		
S2.4 Conducerea serviciului realizează anual evaluarea personalului	1		
S2.5 Furnizorul serviciului se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale	1		
S2.6 Personalul de îngrijire are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare	1		
PUNCTAJ TOTAL:	55		

--	--	--	--	--	--

C.T.C.E. Piatra Neamt