

STANDARDE MINIME DE CALITATE din 21 ianuarie 2015

pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități*) (Anexa 4)

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

Publicat în **MONITORUL OFICIAL nr. 116 bis 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

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 arhivist 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 statul 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 organismele/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	TOTAL: 3	TOTAL:	
Serviciul de îngrijiri la domiciliu, denumit în continuare serviciu, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricărui 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.	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	TOTAL: 5	TOTAL:	
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	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 planului 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 oricăror aspecte care privesc 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 oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.	1		
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	1		

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				
STANDARD 2 RESURSE UMANE	TOTAL: 6	TOTAL:		
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	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			