

ORDIN Nr. 2126 din 5 noiembrie 2014

privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale*)

EMITENT: MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI, PROTECȚIEI SOCIALE ȘI PERSOANELOR VÂRSTNICE

PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 874 bis din 2 decembrie 2014

*) [Ordinul nr. 2.126/2014](#) a fost publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 874 din 2 decembrie 2014 și este reprodus și în acest număr bis.

Având în vedere [art. 9](#) alin. (1) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare,

în temeiul [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:

ART. 1

Se aprobă Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte, după cum urmează:

a) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, prevăzute în [anexa nr. 1](#);

b) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele vârstnice, prevăzute în [anexa nr. 2](#);

c) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului, prevăzute în [anexa nr. 3](#);

d) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre rezidențiale pentru persoanele fără adăpost, prevăzute în [anexa nr. 4](#);

e) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca adăposturi de noapte, prevăzute în [anexa nr. 5](#);

f) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte, prevăzute în [anexa nr. 6](#);

- g) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, destinate persoanelor adulte, prevăzute în [anexa nr. 7](#);
- h) Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, prevăzute în [anexa nr. 8](#);
- i) Standardele minime de calitate pentru cantina socială, prevăzute în [anexa nr. 9](#);
- j) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general, destinate persoanelor adulte, prevăzute în [anexa nr. 10](#).

ART. 2

Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) se aplică serviciilor sociale, după cum urmează:

1. Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) lit. a) se aplică serviciilor sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale clasificate la [art. 30](#) alin. (4) lit. c) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu excepția celor destinate persoanelor cu dizabilități și victimelor violenței în familie;
2. Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) lit. b) se aplică serviciilor sociale cu cazare organizate ca locuințe protejate destinate persoanelor aflate în dificultate cu excepția persoanelor cu dizabilități și victimelor violenței în familie, clasificate la [art. 30](#) alin. (4) lit. a) și [art. 101](#) alin. (2) lit. c) din Legea nr. 292/2011;
3. Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) lit. c) se aplică serviciilor sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale multifuncționale clasificate la [art. 59](#) alin. (2) din Legea nr. 292/2011;
4. Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) lit. d) se aplică serviciilor sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale clasificate la [art. 59](#) alin. (1) lit. c) din Legea nr. 292/2011;
5. Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) lit. e) se aplică serviciilor sociale organizate ca adăposturi de noapte, clasificate la [art. 59](#) alin. (1) lit. b) din Legea nr. 292/2011;
6. Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) lit. f) se aplică serviciilor sociale organizate ca centre de zi, clasificate la [art. 30](#) alin. (4) lit. b) din Legea nr. 292/2011, destinate tuturor categoriilor de beneficiari de servicii sociale, cu excepția celor destinate persoanelor cu dizabilități și victimelor violenței în familie;
7. Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) lit. g) se aplică serviciilor sociale clasificate la [art. 30](#) alin. (4) lit. e), inclusiv serviciilor sociale prevăzute la [art. 59](#) alin. (1) lit. a) din Legea nr. 292/2011;

8. Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) lit. h) se aplică serviciilor de îngrijire personală la domiciliu, clasificate la [art. 30](#) alin. (4) lit. a) din Legea nr. 292/2011, destinate persoanelor vârstnice;

9. Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) lit. i) se aplică cantinelor sociale definite la [art. 61](#) alin. (2) din Legea nr. 292/2011, a căror organizare și funcționare este reglementată prin [Legea nr. 208/1997](#) privind cantinele de ajutor social;

10. Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) lit. j) se aplică serviciilor sociale organizate și acordate conform prevederilor [art. 28](#) alin. (3) din Legea nr. 292/2011.

ART. 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.

ART. 4

Standardele minime de calitate prevăzute la [art. 1](#) sunt structurate după cum urmează:

- a) module: denumire și numerotare cu cifre romane;
- b) standarde: definiție, rezultate așteptate și numerotare cu cifre arabe;
- c) condiții/criterii ale fiecărui standard: enunț, detaliere 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.

ART. 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.

(2) Punctajul minim obligatoriu pentru fiecare categorie de standarde minime de calitate este prevăzut în secțiunea a 2-a a fiecăreia dintre [anexele nr. 1 - 10](#).

ART. 6

Serviciile sociale publice și private prevăzute la [art. 2](#), 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.

ART. 7

[Anexele nr. 1 - 10](#) fac parte integrantă din prezentul ordin.

ART. 8

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă:

a) **Ordinul** ministrului muncii, solidarității sociale și familiei nr. 383/2005 pentru aprobarea standardelor generale de calitate privind serviciile sociale și a modalității de evaluare a îndeplinirii acestora de către furnizori, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 709 din 5 august 2005;

b) **Ordinul** ministrului muncii, solidarității sociale și familiei nr. 246/2006 privind aprobarea Standardelor minime specifice de calitate pentru serviciile de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice și pentru centrele rezidențiale pentru persoanele vârstnice, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 344 din 17 aprilie 2006.

ART. 9

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

Ministrul muncii, familiei, protecției
sociale și persoanelor vârstnice,
Rovana Plumb

București, 5 noiembrie 2014.

Nr. 2.126.

ANEXA 1

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 3)

STANDARD 1 INFORMARE

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

Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari/reprezentanții legali și/sau membrii de familie au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funțiile 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 a 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.) și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

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/convenționali.

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/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.

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

În timpul vizitei, beneficiarii/reprezentanții legali/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/convenționali/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/convenționali se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/reprezentantului său legal/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.

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

S1.4 Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor/reprezentanților legali asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror 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/convenționali 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 centrul/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.

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:

- cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal/convențional, în original;
- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului, 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/membrilor de familie supus/supuși obligației de întreținere conform [Codului civil](#), în copie; după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal/convențional, în copie;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- 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 centru rezidențial, în copie.

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/convențional, 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 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 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 să înceteze/sisteze 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 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;

- 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 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.);

- caz de deces al beneficiarului;

- în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, ceilalți beneficiari sau personalul centrului;

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

Încetarea/sistarea serviciilor acordate beneficiarului în ultimele două situații menționate 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, 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 cărui 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.

MODUL 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 unei evaluări a nevoilor individuale.

Beneficiarul admis în centru este evaluat din punct de vedere al statusului funcțional fizic și psihic, 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 etc.), a capacității de muncă.

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 cărui 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 etc.).

Personalul de specialitate este angajat al centrului. Centrul, după caz, furnizorul de servicii poate încheia contracte de prestări servicii cu unii 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.

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.

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 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 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 de intervenție.

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul 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;
- 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 de intervenție.

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

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 de intervenție al beneficiarului.

Centrul dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul individualizat de asistență și îngrijire/planul 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 unii specialiști.

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

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

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

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

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

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul 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 de intervenție.

Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție se realizează de un responsabil de caz, numit de conducătorul centrului sau de coordonatorul de specialitate al acestuia.

Centrul stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului (asistență și supraveghere permanentă, gradul de dependență, tipul de dizabilitate/de handicap, 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.

Pentru beneficiarii care necesită tratament medical permanent și supravegheat, în fișa de monitorizare servicii se consemnează zilnic sau, după caz, săptămânal, medicația acordată și date despre starea de sănătate a beneficiarului (ex: stare generală și simptome, tensiune arterială, puls, diureză, scaun, glicemie, temperatură etc.), precum și serviciile acordate.

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 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.

MODUL 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 achiziționează de către beneficiari sau de centru, cu sau fără plată.

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 fotoliu, 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).

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 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 asistența medicală de care au nevoie.

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

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

Im: Informarea beneficiarilor referitoare la asistența 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.) cu excepția administrării unor medicamente uzuale, pentru cazuri de urgență.

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

S2.5 În funcție de tipul și misiunea centrului, acesta este dotat corespunzător pentru asigurarea asistenței medicale.

Centrul poate dispune de un spațiu special amenajat, cu destinația de cabinet medical/cabinet de consultații, ce deține dotările minime necesare (mobilier, 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 de servicii.

Serviciile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate se consemnează în planul individualizat de asistență și îngrijire/planului 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/funțiile centrului și categoria de beneficiari căreia i se adresează, serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională pot fi din cele mai diverse: psihoterapie, 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 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 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 zilnică a programelor de recuperare/reabilitare funcțională în care se consemnează numele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii și semnătura acestuia.

Im: Registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională 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 aprovizionarea beneficiarilor cu obiecte de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte, cu sau fără plată.

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.

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 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 orar 8,00 - 20,00, Centrul pune la dispoziția vizitatorilor un spațiu special amenajat astfel încât să nu deranjeze alți 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 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.

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: poștă 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.

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.

S.5.1 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 etc.

Programul individual de integrare/reintegrare socială se stabilește de personalul de specialitate, în funcție de evaluarea nevoilor beneficiarului și se înscrie 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.

S.5.2 Centrul are capacitatea de a realiza activități de integrare/reintegrare socială.

Centrul dispune de personal calificat care organizează și acordă servicii de promovare a integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor.

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.

S.5.3 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: Beneficiarii se asigură că 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 2 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.

În situația în care distanța până la cea mai apropiată stație de transport în comun este dificil de parcurs pe jos de către beneficiari, centrul are posibilitatea de a asigura transportul acestora la stația respectivă.

În cazul centrelor care se adresează beneficiarilor cu afecțiuni mentale și psihice, acestea pot fi amplasate în locuri mai izolate, cu condiția să aibă acces pentru mijloacele auto.

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, adaptare 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.

Im: 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.

Centrul asigură protecția beneficiarilor în spațiile exterioare prin mijloace discrete care nu împietează vizibilitatea în și dinspre locație cu unicul scop de a asigura integritatea bunurilor și a persoanelor.

Plasarea camerelor video este admisă 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

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 beneficiarilor, inclusiv celor care se deplasează în scaune cu roțile.

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 4 paturi și a mobilierului minim. Pentru fiecare beneficiar se alocă 6 mp în dormitor/camera personală.

În situația în care centrul se adresează unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot fi amenajate dormitoare cu un număr mai mare de paturi, cu condiția amplasării unor draperii despărțitoare.

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 să prevadă 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 (cărucior cu roțile), 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. După caz, pentru unele articole este necesară evaluarea factorilor de risc (lame de ras, tacâmuri, truse de unghii etc.).

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. O dublură a cheii se păstrează în fișet închis la conducătorul centrului.

Pe cât posibil, spațiul respectiv este amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală sau într-un fișet separat.

În cazul persoanelor lipsite de discernământ, valorile și actele personale se păstrează în fișet închis la care are acces conducătorul centrului. 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, pături 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: Beneficiarii primesc alimentația corespunzătoare nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.

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. 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 oricăror accidente.

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 4 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.

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 a 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 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, neglijați, 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, la sediul centrului.

S1.2 Centrul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.

Centrul asigură informarea beneficiarilor 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, 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.

Pentru anumite situații și în caz de forță majoră, personalul centrului aplică procedurile legale privind restricționarea libertății de mișcare a beneficiarilor cu afecțiuni neuropsihice, la recomandarea medicului.

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, 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 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, 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 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 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 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 registrul 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 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: 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 al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.

Centrul 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 Centrul 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, 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.

MODUL 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 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.

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 registrul 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 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.

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.

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 vârstnice

Pentru a obține licența de funcționare, centrele rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, denumite în continuare centre rezidențiale, trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 104 și 114 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 S2.4, 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 - 114 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:

MODEL
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

Punctaj	Observații	Punctaj
rezultat în		maxim al
		standardelor
autoevaluării		minime de
îndeplinirii		calitate
standardelor		
minime de		
calitate		
<hr/>		
MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI		12
(Standardele 1 - 3)		
<hr/>		
STANDARD 1 INFORMARE		TOTAL: 4
TOTAL:		
Centrul rezidențial realizează informarea		
potențialilor beneficiari/reprezentanților		
legali și/sau membrilor de familie cu privire la		
scopul său/funțiile sale și serviciile oferite		
Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari/		
reprezentanții legali și/sau membrii de familie		
au acces la informații referitoare la modul de		
organizare și funcționare a centrului		
rezidențial, scopul/funțiile 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.	1	
S1.2 Centrul facilitează accesul potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/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/convenționali/familiilor acestora cu privire la serviciile și facilitățile oferite.	1	
S1.4 Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor/reprezentanților legali asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.	1	
STANDARD 2 ADMITERE		TOTAL: 4
TOTAL:		

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/convenționali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial		
<hr/>		
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.		
<hr/>		
S2.3 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.	1	
<hr/>		
S2.4 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor	1	
<hr/>		
STANDARD 3 ÎNCETARE SERVICII	TOTAL: 4	
TOTAL: 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 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 Centrul stabilește și aduce la cunoștința		1
	beneficiarilor condițiile de încetare/sistare a		
	serviciilor pe perioadă determinată.		
	_____		_____
	S3.2 Centrul stabilește și aduce la cunoștința		1
	beneficiarilor situațiile de încetare/sistare a		
	serviciilor pe perioadă nedeterminată.		
	_____		_____
	S3.3 Centrul asigură comunicarea permanentă cu		1
	serviciul public de asistență socială.		
	_____		_____
	S3.4 Centrul se asigură că beneficiarul		1
	părăsește centrul în condiții de securitate.		
	_____		_____
	MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE		10
	(Standardele 1 - 2)		
	_____		_____
	STANDARD 1 EVALUARE		TOTAL: 4
	TOTAL:		
	Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în		
	centrul rezidențial se realizează în baza		
	evaluării nevoilor individuale și situației		
	personale a fiecărui beneficiar		

<p>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar</p>		
<p>S1.1 Fiecare beneficiar este asistat și îngrijit în centru în baza unei evaluări a nevoilor individuale.</p>	1	
<p>S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor.</p>	1	
<p>S1.3 Centrul efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.</p>	1	
<p>S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului se efectuează cu implicarea acestuia.</p>	1	
<p>STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII TOTAL:</p>		TOTAL: 6
<p>Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție</p>		
<p>Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile</p>		

individuale.		
<hr/>		
S2.1 Centrul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție.	1	
<hr/>		
S2.2 Centrul are capacitatea de a realiza și aplica planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție al beneficiarului.	1	
<hr/>		
S2.3 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.	1	
<hr/>		
S2.4 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se întocmește cu consultarea beneficiarului.	1	
<hr/>		
S2.5 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.	1	
<hr/>		
S2.6 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele	1	

componente ale dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.		
MODUL III ACTIVITĂȚI/SERVICII (Standardele 1 - 6)	27	
STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ	TOTAL: 4	
TOTAL: 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-ți continua viața în demnitate și respect		
S1.1 Centrul oferă condiții adecvate pentru realizarea 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	
<hr/>		
STANDARD 2 ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE		TOTAL: 7
TOTAL:		
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		
<hr/>		
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	
<hr/>		
S2.2 Centrul informează beneficiarii cu privire la asistența medicală acordată.	1	
<hr/>		
S2.3 Centrul asigură monitorizarea în scop preventiv și terapeutic a stării de sănătate a beneficiarilor și adaptează regimul de viață și	1	

cel alimentar conform indicațiilor specialiștilor.		
<hr/>		
S2.4 Centrul asigură evidența acordării Se notează doar în medicației pentru fiecare beneficiar. situația în care centrul are angajat personal de specialitate (cel puțin un asistent medical)	1	
<hr/>		
S2.5 În funcție de tipul și misiunea centrului, Se notează doar în acesta este dotat corespunzător pentru situația în care asigurarea asistenței medicale. centrul are înființat un cabinet medical	1	
<hr/>		
S2.6 Centrul asigură depozitarea medicamentelor Se notează doar în și a materialelor necesare acordării serviciilor situația în care medicale în condiții de siguranță. centrul are angajat personal de specialitate (cel puțin un asistent medical)	1	
<hr/>		
S2.7 Centrul asigură evidența medicamentelor și	1	

a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor.		
--	--	--

STANDARD 3 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ	TOTAL: 4	
--	----------	--

TOTAL:		
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 de servicii.	1	
---	---	--

S3.2 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/ reabilitare funcțională.	1	
--	---	--

S3.3 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.	1	
--	---	--

S3.4 Centrul realizează evidența zilnică a serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională.	1	
<hr/>		
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		
<hr/>		
S4.1 Centrul asigură beneficiarilor posibilitatea de a folosi îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele acestora.	1	
<hr/>		
S4.2 Centrul realizează pentru beneficiari sesiuni de informare în vederea menținerii unui stil de viață sănătos.	1	
<hr/>		
S4.3 Centrul încurajează viața activă a beneficiarilor.	1	
<hr/>		
S4.4 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu familia	1	

și prietenii.		
S4.5 Centrul asigură condițiile necesare pentru	1	
respectarea vieții intime a beneficiarilor.		
S4.6 Centrul este deschis spre comunitate și	1	
facilitează vizitele și comunicarea		
beneficiarilor cu membrii acesteia.		
S4.7 Centrul facilitează participarea	1	
beneficiarilor la activități de socializare și		
de petrecere a timpului liber.		
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	1	
integrării/reintegrării în familie, în		
comunitate, pe piața muncii și în societate în		
general, în baza unui program de integrare/		
reintegrare socială.		

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 ASISTENȚA ÎN CAZ DE DECES	TOTAL: 2	
TOTAL:		
Centrul rezidențial asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces		
Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că 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.	1	
S6.2 Centrul asigură asistența necesară în caz de deces al beneficiarului.	1	
MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ	33	
(Standardele 1 - 6)		
STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE	TOTAL: 4	
TOTAL:		

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		
<hr/>		
S1.1 Centrul are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.	1	
<hr/>		
S1.2 Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.	1	
<hr/>		
S1.3 Centrul asigură mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță.	1	
<hr/>		
S1.4 Spațiile exterioare sunt amenajate și Se notează doar în situația în care beneficiarilor. centrul deține spații exterioare	1	
<hr/>		
STANDARD 2 SPAȚII COMUNE		TOTAL: 4
TOTAL: 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		
<hr/>		
S2.1 Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.	1	
<hr/>		
S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.	1	
<hr/>		
S2.3 Centrul dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber.	1	
<hr/>		
S2.4 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.	1	
<hr/>		
STANDARD 3 CAZARE		TOTAL: 8
TOTAL:		
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		
<hr/>		
S3.1 Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu	1	

de cazare într-un dormitor/cameră personală.		
<hr/>		
S3.2 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor.	1	
<hr/>		
S3.3 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu.	1	
<hr/>		
S3.4 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.	1	
<hr/>		
S3.5 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.	1	
<hr/>		
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	
<hr/>		
S3.7 Dormitoarele/camerele personale se mențin	1	

gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru situația în care creșterea calității alimentației oferite centrul are beneficiarilor. înființată o gospodărie-anexă		
<hr/>		
S4.5 Centrul asigură fiecărui beneficiar, la intervale echilibrate, 3 mese/zi.	1	
<hr/>		
S4.6 Centrul facilitează implicarea beneficiarilor în stabilirea meniurilor, prepararea alimentelor și servirea meselor.	1	
<hr/>		
S4.7 Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.	1	
<hr/>		
STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE 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	TOTAL: 6	
<hr/>		
S5.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.	1	
<hr/>		
S5.2 Centrul deține spații suficiente și	1	

adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.		
<hr/>		
S5.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1	
<hr/>		
S5.4 Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1	
<hr/>		
S5.5 Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.	1	
<hr/>		
S5.6 Centrul păstrează echipamentele din material textil utilizate de personal în condiții de igienă adecvate.	1	
<hr/>		
STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR	TOTAL: 4	
TOTAL:		
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.	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 (Standardele 1 - 4)	18	
STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR TOTAL: 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	

S1.1 Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.	1	
S1.2 Centrul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.	1	
S1.3 Personalul centrului cunoaște și respectă prevederile Cartei.		
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		TOTAL: 5
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		
<hr/>		
S2.1 Centrul utilizează o procedură proprie	1	
pentru identificarea, semnalarea și soluționarea		
cazurilor de abuz și neglijență în rândurile		
propriilor beneficiari.		
<hr/>		
S2.2 Centrul încurajează și sprijină	1	
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.		
<hr/>		
S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a	1	
personalului propriu privind cunoașterea și		
combaterea formelor de abuz și neglijare.		
<hr/>		
S2.4 Centrul monitorizează activitățile	1	
întreprinse de beneficiari pe perioada când nu		
se află în incinta sa, în scopul prevenirii		

	riscului de abuz sau exploatare.		
	S2.5 Centrul aplică prevederile legale cu		1
	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.		
	STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII		TOTAL: 3
	TOTAL:		
	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		1
	exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la		
	serviciile primite.		
	S3.2 Centrul informează beneficiarii asupra		1
	modalității de formulare a eventualelor		
	sesizări/reclamații.		
	S3.3 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea		1
	sesizărilor și reclamațiilor.		

STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE		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		
apare 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 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
MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE		14
(Standardele 1 - 2)		
STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI		TOTAL: 7
TOTAL:		

FUNCȚIONARE		
Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa		
Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt îngrijiți și asistați într-un centru care funcționează în condițiile legii		
<hr/>		
S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.	1	
<hr/>		
S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.	1	
<hr/>		
S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.	1	
<hr/>		
S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.	1	
<hr/>		
S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale	1	

și umane ale centrului.		
S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice	1	
persoană interesată, precum și instituțiile		
publice cu responsabilități în domeniul		
protecției sociale, cunosc activitatea și		
performanțele sale.		
S1.7 Conducerea centrului asigură comunicarea și	1	
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.		
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	1	
corespunde din punct de vedere al calificării cu		
serviciile acordate.		

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:		114	

ANEXA 2

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele vârstnice

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODUL 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/funțiile 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.

În cazul locuințelor protejate pentru victimele violenței în familie se păstrează confidențialitatea asupra adresei acestora.

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 furnizorului serviciului social cu cel puțin 3 zile înainte. Programul de vizită a locuinței protejate prevede cel puțin o zi/lună planificată în acest scop.

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: Programul de vizită este afișat la sediul 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/famiilor 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.

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.

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 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 furnizorul locuinței protejate (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/membrilor de familie supus/supuși obligației de întreținere conform Codului civil, în copie; după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal/convențional, în copie;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- 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 sau 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 furnizorului locuinței protejate care au atribuții stabilite în acest sens.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul furnizorului 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 ori convențional, 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, 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 sunt 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 prezervată 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;
- în cazul în care beneficiarul are un comportament care pune în pericol sănătatea personală sau viața acestuia, respectiv a celorlalți beneficiari sau a personalului care deservește locuința protejată.

Încetarea/sistarea serviciilor acordate beneficiarului în ultima situație menționată mai sus se realizează de furnizorul locuinței protejate (conducătorul acestuia sau persoana împuternicită), cu acordul unei comisii formate din 2 reprezentanți ai beneficiarilor din locuința protejată și 3 angajați ai furnizorului, din care unul deservește locuința respectivă.

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 urmare 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 sau acesta are un comportament inadecvat ce impune încetarea serviciilor, 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 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 sediu furnizorului locuinței protejate.

MODUL 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 funcțional fizic și psihosociomedical, a stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, nivelului de educație, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, nevoilor educaționale, culturale și spirituale, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun ș.a.), 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 beneficiarilor.

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

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.

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 funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului. Transferul în alt centru rezidențial, precum și inserția/reinserția în familie sau în comunitate se propune numai dacă rezultatele reevaluării o recomandă.

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.

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/convențional 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 ori convențional.

STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII

Locuința protejată asigură accesul la servicii pentru fiecare beneficiar, conform planului de intervenție și a planului individualizat de asistență și îngrijire.

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

S2.1 Beneficiarul este asistat în locuința protejată în baza unui plan de intervenție și a celui individualizat de asistență și îngrijire.

Planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire 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 de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire;
- 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 de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire;
- semnătura responsabilului de caz.

Furnizorul locuinței protejate își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului de intervenție/planului individualizat de asistență și îngrijire.

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

Im: Modelul planului de intervenție și a planului individualizat de asistență și îngrijire, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate. Planurile de intervenție/planurile de asistență și îngrijire ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.2 Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza și aplica planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de servicii al beneficiarului.

Furnizorul locuinței protejate dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire, 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 de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire este revizuit după fiecare reevaluare.

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

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

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

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

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

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul 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 individualizate de asistență și îngrijire/planurile 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 individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.

Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție se realizează de un responsabil de caz, numit de conducătorul locuinței protejate/furnizorul acesteia.

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 individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, se utilizează o fișă de monitorizare servicii 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/săptămânal/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 centru.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individualizat de asistență și îngrijire/planul 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.

MODUL 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

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-ți 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 la interval de timp adecvate.

Obiectele de igienă personală se achiziționează de către beneficiari sau de furnizorul locuinței protejate.

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 centru, pentru participarea la activitățile organizate în centru 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 responsabilul 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, 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 sunt cunoscute, acceptate și respectate de toți beneficiarii.

Im: Regulile casei sunt disponibile, pe suport de hârtie, 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 sesiuni de informare a beneficiarilor în vederea menținerii unui stil de viață sănătos.

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 etc. Personal de specialitate consiliază beneficiarii cu privire respectarea tratamentului medical recomandat.

Im: Sesiunile 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 planificate 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 organizarea de către beneficiari a unor activități comune de recreere: excursii, activități sportive, vizionarea de spectacole, sărbătorirea zilelor de naștere etc.

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

Im: Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul locuinței protejate.

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 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 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.

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, în funcție de evaluarea nevoilor beneficiarului și se înscrie în planul individualizat de asistență și îngrijire/planul 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 individualizate de asistență și îngrijire/planurile 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 de specialitate al 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 ș.a.).

Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate în planul individualizat de asistență și îngrijire/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 individualizate de asistență și îngrijire/planurile 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 se asigură că primesc primii asistența 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 12 persoane și minim 3 persoane dacă este amenajată într-un apartament de bloc.

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 3 mp/beneficiar și 4 mp/beneficiar aflat în scaun cu roțile.

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, foisoare, 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.

Dacă dispune de curte și alte spații exterioare, locuința protejată este înconjurată de un gard de înălțime medie, fără elemente periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri.

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.

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 care se deplasează în scaune cu rotile.

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 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.

Dormitoarele/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea patului și a cel puțin unei noptiere;
- permit accesul în fotoliu rulant (cărucior cu roțile), dacă starea beneficiarului o impune;

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, 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, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individualizat de asistență și îngrijire).

Un dormitor poate asigura cazare pentru maxim 2 persoane.

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 dormitoarele conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

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

S3.2 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 (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 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.

S3.3 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.

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

S3.4 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 locuință protejată.

Im: Dormitoarele/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, mașină de spălat vase 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 și accesibile.

Locuința protejată deține un grup sanitar la cel mult 4 beneficiari. 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 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 lenjerie și hainele beneficiarilor, precum și pentru lenjerie de pat.

Im: Lenjerie de pat, hainele și lenjerie 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 zilnică este afișat la sediul locuinței protejate.

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 deșuri 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, neglijați, 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, 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: Informarea 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.

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 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: Informarea 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.

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 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.

Coordonatorul 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 neautorizată din centru, 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, 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.

MODUL 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;

- locuința 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 sau echivalentă.

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. Curtea de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekția 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.

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 și contractele de voluntariat în original sunt disponibile la sediul furnizorului, 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.

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.

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.

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 vârstnice

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 S4.4 de la Standardul 4 și a condiției S5.4 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

Punctaj	Observații	Punctaj
rezultat în		maxim al
		standardelor
autoevaluării		urme
îndeplinirii		minime de
standardelor		calitate
minime de		
calitate		
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI		10
(Standardele 1 - 3)		
STANDARD 1 INFORMARE		TOTAL: 3
TOTAL:		
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.	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		TOTAL: 4
TOTAL:		
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	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	TOTAL: 3	
TOTAL: Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, 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.	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	
MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)	10	
STANDARD 1 - EVALUARE	TOTAL: 4	
TOTAL: 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		
<hr/>		
S1.1 Fiecare beneficiar este asistat și îngrijit în locuința protejată în baza unei evaluări a nevoilor individuale.	1	
<hr/>		
S1.2 Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor.	1	
<hr/>		
S1.3 Furnizorul locuinței protejate efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.	1	
<hr/>		
S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului se efectuează cu implicarea acestuia.	1	
<hr/>		
STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII	TOTAL: 6	
TOTAL:		
Locuința protejată asigură accesul la servicii pentru fiecare beneficiar, conform planului de intervenție și a planului individualizat de asistență și îngrijire.		
Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale		

S2.1 Beneficiarul este asistat în locuința protejată în baza unui plan de intervenție și a celui individualizat de asistență și îngrijire.	1	
S2.2 Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza și aplica planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de servicii al beneficiarului.	1	
S2.3 Planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire este revizuit după fiecare reevaluare.	1	
S2.4 Planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire se întocmește cu consultarea beneficiarului.	1	
S2.5 Furnizorul locuinței protejate asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.	1	
S2.6 Furnizorul locuinței protejate asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor	1	

de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.		
<hr/>		
MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1 - 4)	16	
<hr/>		
STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ	TOTAL: 3	
TOTAL:		
Locuința protejată asigură beneficiarilor suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice		
Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-ți continua viața în demnitate și respect		
<hr/>		
S1.1 Locuința protejată oferă condiții adecvate pentru realizare igienei personale.	1	
<hr/>		
S1.2 Locuința protejată dispune de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor.	1	
<hr/>		
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		TOTAL: 8
TOTAL:		
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.		1
S2.2 Beneficiarii locuinței protejate folosesc îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele lor.		1
S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni 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		1

încurajați să participe la activitățile planificate și să se implice în viața comunității.		
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	TOTAL: 3	
TOTAL: 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		
S3.1 Locuința protejată asigură participarea la activități de facilitare a integrării/	1	

reintegrării în familie, în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui program de integrare/reintegrare socială.		
<hr/>		
S3.2 Locuința protejată are capacitatea de a realiza sau de a asigura accesul beneficiarilor la activități/servicii de integrare/reintegrare socială.	1	
<hr/>		
S3.3 Locuința protejată asigură accesul Se notează doar în beneficiarilor la terapii de recuperare/ situația în care reabilitare funcțională. locuința protejată facilitează accesul la serviciile de recuperare/ reabilitare funcțională.	1	
<hr/>		
STANDARD 4 ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE DECES	TOTAL: 2	
TOTAL:		
Locuința protejată asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces		
Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că primesc primii asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de		

deces		
<hr/>		
S4.1 Locuința protejată asigură asistență adecvată beneficiarului aflat în stare terminală.	1	
<hr/>		
S4.2 Furnizorul locuinței protejate asigură asistența necesară în caz de deces al beneficiarului.	1	
<hr/>		
MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1 - 6)	26	
<hr/>		
STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE TOTAL: Locuința protejată asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora	TOTAL: 5	
Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil.		
<hr/>		
S1.1 Locuința protejată are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.	1	
<hr/>		
S1.2 Locuința protejată este amenajată astfel încât să asigure beneficiarilor condiții pentru	1	

o viață independentă, minim asistată.		
S1.3 Furnizorul locuinței protejate are în	1	
vedere îmbunătățirea permanentă a mediului de		
viață al beneficiarilor.		
S1.4 Locuința protejată deține mijloacele	1	
necesare pentru comunicarea la distanță.		
S1.5 Spațiile exterioare sunt amenajate și	1	
Se notează doar în		
dotate astfel încât să ofere siguranță		
cazul în care		
beneficiarilor		
locuința protejată		
dispune de curte		
exterioară.		
STANDARD 2 SPAȚII COMUNE	TOTAL: 4	
TOTAL:		
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	1	
astfel încât să permită accesul tuturor		
beneficiarilor.		

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	TOTAL: 5	
TOTAL:		
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.	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 Se notează doar în obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv situația în care pentru creșterea calității alimentației oferite locuința protejată beneficiarilor. are înființată o gospodărie anexă.	1
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. cazurile locuinței sunt maxim protejate.	1	
--	---	--

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 IGIENA 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	
<hr/>		
S6.3 Locuința protejată efectuează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.	1	
<hr/>		
MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1 - 4)	17	
<hr/>		
STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR TOTAL: BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE		TOTAL: 7
Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege		
Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal		
<hr/>		
S1.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.	1	
<hr/>		
S1.2 Furnizorul locuinței protejate informează beneficiarii asupra drepturilor lor.	1	
<hr/>		
S1.3 Personalul care deservește locuința protejată cunoaște și respectă prevederile	1	

Cartei.		
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	TOTAL: 5	
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	1
procedură proprie pentru identificarea,	
semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și	
neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	

S2.2 Personalul locuinței protejate încurajează	1
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.	

S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează	1
sesiuni de instruire a personalului propriu	
privind cunoașterea și combaterea formelor de	
abuz și neglijare.	

S2.4 Personalul locuinței protejate	1
monitorizează activitățile întreprinse de	
beneficiari pe perioada când nu se află în	
incinta sa, în scopul prevenirii riscului de	
abuz sau exploatare.	

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		

<p>Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apare în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.</p>		
<hr/>		
<p>S4.1 Furnizorul locuinței protejate asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.</p>	1	
<hr/>		
<p>S4.2 Furnizorul locuinței protejate informează familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.</p>	1	
<hr/>		
<p>S4.3 Furnizorul locuinței protejate informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru.</p>	1	
<hr/>		
<p>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)</p>	11	
<hr/>		
<p>STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI TOTAL: 6 FUNȚIONARE</p>	TOTAL: 6	
<hr/>		
<p>Locuința protejată respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc</p>		

servicii care funcționează în condițiile legii		
S1.1 Locuința protejată funcționează conform	1	
prevederilor unui regulament propriu de		
organizare și funcționare.		
S1.2 Activitățile locuinței protejate sunt	1	
coordonate de o persoană cu atribuții în acest		
sens.		
S1.3 Furnizorul locuinței protejate asigură	1	
instruirea personalului în vederea cunoașterii		
procedurilor utilizate.		
S1.4 Furnizorul locuinței protejate cunoaște și	1	
aplică normele legale privind gestionarea și		
administrarea resurselor financiare, materiale		
și umane ale locuinței protejate.		
S1.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură	1	
că beneficiarii și orice persoană interesată,		
precum și instituțiile publice cu		
responsabilități în domeniul protecției sociale,		
cunosc activitatea și performanțele sale.		
S1.6 Furnizorul locuinței protejate facilitează	1	

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

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	1
corespunde din punct de vedere al calificării cu	
serviciile acordate.	

S2.2 Furnizorul locuinței protejate respectă	1
dispozițiile legale privind angajarea	
personalului.	

S2.3 Personalul angajat care deservește locuința	1
protejată deține o fișă de post.	

S2.4 Conducerea locuinței protejate realizează	1
anual evaluarea personalului.	

S2.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură	1
că personalul propriu are create oportunitățile	
și condițiile necesare creșterii performanțelor	
profesionale.	
<hr/>	
PUNCTAJ TOTAL :	90
<hr/>	

ANEXA 3

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI

STANDARD 1 INFORMARE

Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite

Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari 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, 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 centrului sau, după caz, al furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare etc.) și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

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

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 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 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: Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.

S1.3 Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia 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, perioada maximă de rezidență în centru.

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 caiet de evidență privind informarea beneficiarilor. În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului.

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 asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.

Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.

În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora.

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 cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial.

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

Centrul elaborează și aplică propria procedură de admitere care precizează, cel puțin: condițiile de admitere ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, perioada de rezidență în centru, actele necesare.

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

S2.2 Centrul asigură evidența beneficiarilor admiși.

Centrul ține evidența beneficiarilor admiși într-un registru special de evidență a beneficiarilor în care consemnează: data și ora primirii, numele și prenumele beneficiarului, seria și nr. cărții de identitate dacă o are, o declarație pe proprie răspundere privind datele personale, ultima adresă de rezidență, stare civilă, loc de muncă și, după caz, organizația/instituția care l-a referit centrului.

Im: Un exemplar al registrului de evidență a beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

S2.3 Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.

Centrul/furnizorul acestuia încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii.

Contractul de furnizare servicii se încheie pe o perioadă de maxim 5 ani.

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 exemplare originale.

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

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

S2.4 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Pentru beneficiarii cu care încheie contracte de furnizare servicii, personalul centrului întocmește dosarul personal al beneficiarului.

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

- cererea de admitere, semnată de beneficiar, în original;
- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului, în original.
- cartea de identitate a beneficiarului, în copie pentru, beneficiarii care sunt cazați mai mult de 7 zile;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- documentele completate de organizațiile/instituțiile care evidențiază situația beneficiarului, respectiv faptul că acesta provine din sistemul de protecție a copilului și nu are familie care să-i ofere o spațiu de locuit.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

S2.5 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/organelor abilitate, o copie a dosarului personal, completat cu toate documentele și fișa de ieșire, se pune la dispoziția acestuia/acestora.

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

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și caietul 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 pe care o doresc, cu încadrare în perioada maxim admisă, 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.

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de încetare/sistare a serviciilor.

Principalele situații în care centrul încetează/sistează acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- la părăsirea centrului de către beneficiar prin proprie voință;
- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicale;
- 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;

- 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.);

- caz de deces al beneficiarului;
- când încetează perioada de valabilitate a contractului de furnizare servicii;
- în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, ceilalți beneficiari sau personalul centrului;

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

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

S3.2 Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.

Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor către

serviciile publice de asistență socială (după caz, transmiterea dosarului personal), destinarii comunicărilor (denumire, adresă, telefon, e-mail).

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

MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE

STANDARD 1 EVALUARE

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

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și activități/servicii care promovează integrarea/reintegrarea socială a acestora.

S1.1 Fiecare beneficiar este găzduit și primește sprijin pentru integrare/reintegrare socială în baza unei evaluări a nevoilor individuale.

Beneficiarul admis în centru este evaluat în primele 72 de ore de la admitere din punct de vedere al situației socio-economice și relațiilor familiale și în funcție de nevoile individuale se stabilește perioada maximă de rezidență recomandată, precum și serviciile recomandate.

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de centru. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoana care a 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.

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 un asistent social. În anumite situații, dacă asistentul social o solicită, se efectuează și o evaluare psihologică și a stării de sănătate.

Centrul are angajat cel puțin un asistent social, iar pentru celelalte servicii furnizorul poate încheia convenții de colaborare cu cabinete de specialitate, sau poate încheia contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

Im: Fișele de post, convențiile de colaborare 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 beneficiarului se realizează semestrial, 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.

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.

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

STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII

Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat 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 intervenție.

Planul individualizat de intervenție se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, și cuprinde informații privind:

- numele și vârsta beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul de intervenție;
- numele responsabilului de caz;
- activitățile derulate/serviciile acordate pentru a răspunde nevoilor de integrare/reintegrare socială;
- programarea activităților și serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului de intervenție;
- semnătura de luare la cunoștință a beneficiarului, semnătura evaluatorului și a responsabilului de caz.

Fiecare centru își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individualizat de intervenție.

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

Im: Modelul planului individualizat de intervenție, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului. Planurile de intervenție, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului.

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

Centrul dispune de personal de specialitate și/sau are încheiate contracte de prestări servicii sau convenții de parteneriat cu instituții al căror personal este capabil să elaboreze planul individualizat de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.

Im: Statul de funcții, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului acestuia.

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

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

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

Im: Planul individualizat de intervenție, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.

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

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

Planul individualizat de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.

Im: Planul individualizat de intervenție, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.

S2.5 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de intervenție.

Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de intervenție se realizează de un responsabil de caz, numit de conducătorul centrului sau de coordonatorul de specialitate al acestuia.

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 individualizat de intervenție, centrul utilizează o fișă de monitorizare servicii, în care se consemnează serviciile acordate beneficiarului și evoluția acestuia.

Fișa de monitorizare servicii se completează conform unui model propriu stabilit de centru.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare și planul individualizat 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.

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

Dosarele de servicii și dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari.

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

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

MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE

STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Centrul rezidențial promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să se integreze pe deplin în familie, în comunitate și în societate în general.

S1.1 Centrul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru beneficiari.

Centrul elaborează programe de integrare/reintegrare socială numai pentru beneficiarii care necesită astfel de servicii.

Programul de integrare/reintegrare socială cuprinde activități și servicii specifice nevoilor acestora.

Principalele activități/servicii acordate sunt cele de consiliere socială și psihologică, consiliere/orientare vocațională, educație extracurriculară, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă și la o locuință, informare privind drepturile sociale ș.a. Programul de integrare/reintegrare socială este inclus în planul individualizat de intervenție.

Serviciile de integrare/reintegrare socială urmate de beneficiar sunt înscrise în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

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

S1.2 Centrul facilitează participarea beneficiarilor la programele de integrare/reintegrare socială.

Centrul dispune de personal calificat care organizează și acordă servicii în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor sau încheie convenții de parteneriat cu instituții/organizații care oferă astfel de servicii ori încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

Acordarea unor servicii de către personalul angajat al centrului se realizează doar dacă există un număr de cel puțin 10 beneficiari/zi/cabinet de specialitate.

Centrul poate beneficia și de aportul unor specialiști angajați ai furnizorului care pot să-și desfășoare activitatea un număr de ore pe săptămână/lună la sediul centrului.

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

S1.3 Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.

Centrul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială. În cazul în care acordă și alte servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.

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

S1.4 Centrul realizează evidența zilnică a activităților/serviciilor de integrare/reintegrare socială.

Responsabilul/responsabilii de caz consemnează în fișa de monitorizare servicii, evidența zilnică a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează

progresele înregistrate, pentru beneficiarii cuprinși în programe de integrare/reintegrare socială.

Im: Fișele de monitorizare servicii sunt completate corespunzător.

S1.5 Centrul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru și elaborează un set de reguli interne, denumite Regulile casei, ce trebuie urmate de beneficiari pentru o conviețuire în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor, program de vizite etc.).

Centrul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (curățenie, aprovizionare, prepararea hranei etc.).

Im: Regulile casei sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

S1.6 Centrul facilitează accesul fiecărui beneficiar la servicii medicale.

Centrul facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, de medicii specialiști din ambulatorii și spitale.

Im: În caz de nevoie, beneficiarii primesc asistența medicală necesară.

STANDARD 2 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 care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.

S2.1 Centrul organizează pentru beneficiari sesiuni de informare în vederea menținerii unui stil de viață activ și sănătos.

Sesiunile de informare privesc, în principal, regimul activ și sănătos de viață, educație sexuală și contraceptivă, educație împotriva fumatului și a consumului de băuturi alcoolice, de droguri etc.

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

S2.2 Centrul încurajează viața activă a beneficiarilor.

Centrul programează și organizează activități de socializare și de petrecere a timpului liber adresate beneficiarilor.

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru, precum și pentru implicarea 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.

S2.3 Centrul sprijină beneficiarii în scopul încurajării și menținerii relațiilor cu rude și prieteni.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare la distanță (telefon, calculator sau laptop cu acces la internet, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).

Beneficiarii pot primi vizite în camera personală sau în spațiul special amenajat pentru socializare.

Programul vizitelor și modalitatea de desfășurare a acestora se consemnează în Regulile casei.

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: Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.

MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ

STANDARD 1 CAZARE

Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un mediu de viață sigur și confortabil

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții zilnice.

S1.1 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 confortabil. Planul poate avea în vedere de exemplu: lucrări pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare, amenajarea spațiilor interioare - zgrăvit, amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foisoare, spații verzi, dotări cu mijloace de transport proprii etc.

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

S1.2 Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-o cameră personală, amenajată corespunzător.

În camera personală se alocă un spațiu de 6 mp/beneficiar. Camera personală permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv: un pat cu cazarmament complet, o noptieră, o masă, scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat.

Camera personală este destinată cazării a maxim 2 persoane.

Camerele personale sunt separate pe sexe.

Camera personală se poate utiliza și de un cuplu căsătorit format din tineri care fac parte din grupul țintă sau din tineri din care unul este rezident al centrului, iar celălalt nu are locuință și nici mijloace financiare sau familie capabilă să susțină costurile unei locuințe.

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 prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambient ca, în termen de maxim 5 ani, să asigure spațiul personal fiecărui beneficiar și să amenajeze camerele personale conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

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

S1.3 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. O dublură a cheii se păstrează în fișet închis la conducătorul centrului.

Pe cât posibil, spațiul respectiv este amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor 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 ambient 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.

S1.4 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 camerele personale conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

S1.5 Camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.

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

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

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

S1.6 Camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.

Camerele personale fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de beneficiari.

Implicarea beneficiarilor în programul de curățenie este prevăzută în Regulile casei.

Im: Camerele personale sunt menținute curate în permanență.

S1.7 Centrul 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.

După caz, centrul distribuie haine, încălțăminte și lenjerie intimă beneficiarilor.

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

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.

S2.1 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.).

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 socializare și să doteze corespunzător spațiile comune, pentru a fi reacreditate.

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

S2.2 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 SPAȚII IGIENICO-SANITARE

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

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

S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.

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

Centrul deține un grup sanitar la cel mult 4 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

Camerele personale 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.

S3.2 Centrul deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

Centrul este dotat cu minim un duș la cel mult 4 beneficiari și cel puțin o baie cu cadă. 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 5 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.

S3.3 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: Centrul deține spații igienico-sanitare suficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor.

S3.4 Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.

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

Centrul deține minim cel puțin un grup sanitar pentru femei și unul 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 5 ani, să amenajeze grupurile sanitare destinate personalului corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Centrul amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

S3.5 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: Lenjerie de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic.

STANDARD 4 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.

S4.1 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 (camere personale, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență.

S4.2 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.

S4.3 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.

STANDARD 5 ALIMENTAȚIE

Centrul rezidențial asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.

S5.1 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.

Centrul încurajează beneficiarii să-și prepare singuri hrana zilnică.

Centrul oferă posibilitatea beneficiarilor să se aprovizioneze cu produse alimentare (sau le furnizează) pentru a-și prepara singuri hrana zilnică sau le facilitează accesul la cantina socială.

Centrul poate utiliza servicii de catering dacă beneficiarii le solicită și/sau plătesc pentru acestea.

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

S5.2 Centrul asigură spații adecvate pentru servirea meselor.

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, 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.

Mesele se pot servi și în camera personală dacă beneficiarii decid în acest sens.

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

S5.3 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 pentru servirea meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate, precum și normelor legale de igienă sanitară.

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

S5.4 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 beneficiari, de personalul centrului, precum și de voluntari.

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

MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ

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 drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, se elaborează cu respectarea prevederilor legislației în vigoare privind drepturile beneficiarilor.

1. de a fi informați asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai serviciilor furnizorului 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 consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;

4. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;

5. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;

6. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați sexual;

7. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;

8. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;

9. 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;

10. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;

11. de a beneficia de intimitate;

12. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
 13. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;
 14. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
 15. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;
 16. de a practica cultul religios dorit;
 17. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;
 18. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
 19. de a fi informați despre activitățile desfășurate și procedurile aplicate în centru și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
 20. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate.
- Im:** Carta este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

S1.2 Centrul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.

Centrul asigură informarea beneficiarilor 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, 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.

STANDARDUL 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 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 organisme/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Conducătorul centrului deține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care menționează cazurile de abuz identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Im: Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite 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 asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.

Sesizările/reclamațiile depuse în recipientul cu această destinație se înregistrează 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: 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 apare 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 înregistrează incidentele 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 caietul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite. În caiet 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: Caietul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.

S4.2 Centrul informează rudele beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.

Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail rudele 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, iar în caz de deces, în termen de maxim 24 de ore.

Pentru beneficiarii care nu au rude care pot fi supuse obligației de întreținere, în caz de deces, centrul are responsabilitatea întocmirii actelor și realizării formalităților de înmormântare.

Im: Notificările către rude se consemnează în caietul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.

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

În situații deosebite, când 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 caietul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.

MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

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.

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.

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, materiale, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate.

Centrul este supus unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 5 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: Curtea 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 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. Raportul de activitate poate fi publicat pe site-ul furnizorului și/sau al primăriei pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul.

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 lista beneficiarilor aflați în centru către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul.

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.

Pentru activitatea curentă, centrul dispune de un asistent social și personal de curățenie.

Pentru serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială, centrul angajează personal calificat sau achiziționează serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat pentru realizarea unor activități de suport.

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 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.

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

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu în luna februarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

Im: Fișele de evaluare ale 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.

Pentru înregistrarea sesiunilor de instruire a personalului, centrul deține și utilizează un caiet de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, în care consemnează numele persoanelor instruite, data sesiunii de instruire, tema instruirii, numele persoanei care a realizat instruirea, semnătura persoanei instruite și cea a instructorului.

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

Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru centrele rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului

Pentru a obține licența de funcționare, centrele rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului, denumite în continuare centre rezidențiale, trebuie să îndeplinească un punctaj ce poate varia între 78 și 80 de puncte.

Pentru un punctaj de 78 de 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 condiției S1.4 de la Standardul 1, precum și cele prevăzute la Modulul IV cu excepția condiției S5.4 de la Standardul 5.

Pentru centrul rezidențial care, pe lângă standardele minime de calitate pentru care se întrunește punctajul de 78 de puncte, furnizează serviciile/desfășoară activitățile prevăzute la standardele/condițiile exceptate, respectiv condiția S1.4 de la Standardul 1 al Modulului III sau/și condiția S5.4 de la Standardul 5 al

Modulului IV, este obligatorie notarea acestora, iar punctajul poate varia între 79 - 80 de 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.

**MODEL
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

Punctaj	Observații	Punctaj	
rezultat în		maxim al	
		standardelor	urme
autoevaluării		minime de	
îndeplinirii		calitate	
standardelor			
minime de			
calitate			
<hr/>			
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI		11	
(Standarde 1 - 3)			
<hr/>			
STANDARD 1 INFORMARE		TOTAL: 4	
TOTAL:			
Centrul rezidențial realizează informarea			
potențialilor beneficiari și a publicului cu			
privire la scopul său/funțiile sale și			
serviciile oferite.			
Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari au			

<p>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.</p>		
<p>S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.</p>	1	
<p>S1.2 Centrul facilitează accesul potențialilor beneficiari anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților/serviciilor, în baza unui program de vizită.</p>	1	
<p>S1.3 Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia cu privire la serviciile și facilitățile oferite.</p>	1	
<p>S1.4 Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.</p>	1	

STANDARD 2 ADMITERE	TOTAL: 5
TOTAL:	
Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă pot acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.	
Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial.	
S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.	1
S2.2 Centrul asigură evidența beneficiarilor admiși.	1
S2.3 Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.	1
S2.4 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.	1
S2.5 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1
STANDARD 3 ÎNCETARE SERVICII	TOTAL: 2
TOTAL:	
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 pe care o doresc, cu încadrare în perioada maxim admisă, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.		
<hr/>		
S3.1 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de încetare/sistare a serviciilor.	1	
<hr/>		
S3.2 Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.	1	
<hr/>		
MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE	10	
<hr/>		
STANDARD 1 EVALUARE	TOTAL: 4	
TOTAL:		
Asistarea și găzduirea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți în centre rezidențiale care asigură condiții de		

	viață adecvate și activități/servicii care		
	promovează integrarea/reintegrarea socială a		
	acestora.		

	S1.1 Fiecare beneficiar este găzduit și primește		1
	sprijin pentru integrare/reintegrare socială în		
	baza unei evaluări a nevoilor individuale.		

	S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza		1
	evaluarea nevoilor beneficiarilor.		

	S1.3 Centrul efectuează reevaluarea nevoilor		1
	beneficiarilor conform unui calendar		
	prestabilit.		

	S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor		1
	beneficiarului se efectuează cu implicarea		
	acestuia.		

	STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII		TOTAL: 6
	TOTAL:		
	Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui		
	beneficiar conform unui plan individualizat de		
	intervenție.		
	Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește		
	serviciile necesare, în funcție de nevoile		
	individuale.		

<p>S2.1 Centrul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan individualizat de intervenție.</p>	<p>1</p>	
<p>S2.2 Centrul are capacitatea de a realiza și aplica planul individualizat de intervenție al beneficiarului.</p>	<p>1</p>	
<p>S2.3 Planul individualizat de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.</p>	<p>1</p>	
<p>S2.4 Planul individualizat de intervenție se întocmește cu consultarea beneficiarului.</p>	<p>1</p>	
<p>S2.5 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de intervenție.</p>	<p>1</p>	
<p>S2.6 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor personale și dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.</p>	<p>1</p>	

MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICIILE ACORDATE	9
<hr/>	
STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ	TOTAL: 6
TOTAL:	
Centrul rezidențial promovează integrarea/ reintegrarea socială a beneficiarilor.	
Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să se integreze pe deplin în familie, în comunitate și în societate în general.	
<hr/>	
S1.1 Centrul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru beneficiari.	1
<hr/>	
S1.2 Centrul facilitează participarea beneficiarilor la programele de integrare/reintegrare socială.	1
<hr/>	
S1.3 Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.	1
<hr/>	
S1.4 Centrul realizează evidența zilnică a Se notează doar activităților/serviciilor de integrare/dacă în centru reintegrare socială sunt găzduiți beneficiari care	1

necesită programe de integrare/reintegrare socială		
S1.5 Centrul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.	1	
S1.6 Centrul facilitează accesul fiecărui beneficiar la servicii medicale.	1	
STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE	TOTAL: 3	
TOTAL:		
Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.		
S2.1 Centrul organizează pentru beneficiari sesiuni de informare în vederea menținerii unui stil de viață activ și sănătos.	1	
S2.2 Centrul încurajează viața activă a beneficiarilor.	1	

S2.3 Centrul sprijină beneficiarii în scopul încurajării și menținerii relațiilor cu rude și prieteni.	1	
<hr/>		
MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ	21	
<hr/>		
STANDARD 1 CAZARE	TOTAL: 7	
TOTAL:		
Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un mediu de viață sigur și confortabil.		
Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții zilnice.		
<hr/>		
S1.1 Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.	1	
<hr/>		
S1.2 Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-o cameră personală, amenajată corespunzător.	1	
<hr/>		
S1.3 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.	1	
<hr/>		
S1.4 Camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.	1	
<hr/>		

S1.5 Camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.	1	
S1.6 Camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.	1	
S1.7 Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).	1	
STANDARD 2 SPAȚII COMUNE	TOTAL: 2	
TOTAL:		
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.		
S2.1 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.	1	
S2.2 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.	1	

STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE		TOTAL: 5
TOTAL:		
Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile și funcționale.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.		
S3.1	Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.	1
S3.2	Centrul deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1
S3.3	Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1
S3.4	Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1
S3.5	Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor	1

beneficiarilor.		
<hr/>		
STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR	TOTAL: 3	
TOTAL:		
Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.		
<hr/>		
S4.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.	1	
<hr/>		
S4.2 Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1	
<hr/>		
S4.3 Centrul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.	1	
<hr/>		
STANDARD 5 ALIMENTAȚIE	TOTAL: 4	
TOTAL:		
Centrul rezidențial asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și,		

pe cât posibil, preferințelor lor.		
<hr/>		
S5.1 Centrul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.	1	
<hr/>		
S5.2 Centrul asigură spații adecvate pentru servirea meselor.	1	
<hr/>		
S5.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.	1	
<hr/>		
S5.4 Centrul utilizează produsele obținute din Se notează doar în gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru cazul în care creșterea calității alimentației oferite centrul are beneficiarilor. înființată o gospodărie anexă	1	
<hr/>		
MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ	16	
<hr/>		
STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE	TOTAL: 7	
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	1	
drepturilor beneficiarilor.		
S1.2 Centrul informează beneficiarii asupra	1	
drepturilor lor.		
S1.3 Personalul centrului cunoaște și respectă	1	
prevederile Cartei.		
S1.4 Centrul măsoară gradul de satisfacție a	1	
beneficiarilor cu privire la activitatea		
desfășurată.		
S1.5 Centrul își desfășoară activitatea în baza	1	
unui Cod de etică.		
S1.6 Centrul se asigură că personalul cunoaște	1	
și aplică Codul de etică.		
S1.7 Centrul se asigură că personalul cunoaște	1	
modalitățile de abordare și relaționare cu		
beneficiarii, în funcție de situațiile		
particulare în care aceștia se află.		

STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI	TOTAL: 4
TOTAL:	
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.	
<hr/>	
S2.1 Centrul utilizează o procedură proprie	1
pentru identificarea, semnalarea și soluționarea	
cazurilor de abuz și neglijență în rândurile	
propriilor beneficiari.	
<hr/>	
S2.2 Centrul încurajează și sprijină	1
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.	
<hr/>	
S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a	1
personalului propriu privind cunoașterea și	
combaterea formelor de abuz și neglijare.	
<hr/>	
<hr/>	

S2.4 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: 2
TOTAL:	
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.	1
---	---

S3.2 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.	1
---	---

STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE	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	

apare în perioada de rezidență a beneficiarului		
sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile		
competente.		
<hr/>		
S4.1 Centrul asigură evidența incidentelor	1	
deosebite care afectează beneficiarul.		
<hr/>		
S4.2 Centrul informează rudele beneficiarului cu	1	
privire la incidentele deosebite care afectează		
sau implică beneficiarul.		
<hr/>		
S4.3 Centrul informează instituțiile competente	1	
cu privire la toate incidentele deosebite		
petrecute în centru.		
<hr/>		
MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE	13	
<hr/>		
STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI	TOTAL: 7	
TOTAL:		
FUNCȚIONARE		
Centrul rezidențial respectă prevederile legale		
privind organizarea și funcționarea sa.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc		
servicii într-un centru care funcționează în		
condițiile legii.		
<hr/>		
S1.1 Centrul este administrat și coordonat de	1	

personal de conducere competent.		
S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor	1	
regulamentului propriu de organizare și		
funcționare.		
S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în	1	
vederea cunoașterii procedurilor utilizate în		
centru.		
S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor	1	
beneficiarilor și a personalului la stabilirea		
obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în		
vederea creșterii calității serviciilor.		
S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică	1	
normele legale privind gestionarea și		
administrarea resurselor financiare, materiale		
și umane ale centrului.		
S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice	1	
persoană interesată, precum și instituțiile		
publice cu responsabilități în domeniul		
protecției sociale, cunosc activitatea și		
performanțele sale.		

S1.7 Conducerea centrului asigură comunicarea și	1
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.	

STANDARD 2 RESURSE UMANE	TOTAL: 6
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	1
corespunde din punct de vedere al calificării cu	
serviciile acordate.	

S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile	1
legale privind angajarea personalului.	

S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa	1
postului pentru fiecare persoană angajată.	

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	
PUNCTAJ TOTAL:	80	

ANEXA 4

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe o perioadă determinată organizate ca centre rezidențiale pentru persoanele fără adăpost

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI

STANDARD 1 INFORMARE

Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite

Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari 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 a spațiilor comune, numărul de locuri din centru, 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.).

Imagina beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora.

În cazul persoanelor cu dizabilități, materialele informative se prezintă în forme adaptate (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) pentru a fi accesibile beneficiarilor.

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

S1.2 Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia 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, perioada maximă de rezidență în centru. În cazul beneficiarilor cu dizabilități, Ghidul beneficiarului se prezintă și în forme adaptate pentru a fi accesibil acestora - easy to read, Braille, CD video/audio etc.

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 se menționează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului.

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.

S1.3 Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.

Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.

În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora.

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 poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.

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

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

Centrul elaborează și aplică propria procedură de admitere care precizează, cel puțin: condițiile de admitere ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii, perioada de rezidență în centru, actele necesare.

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

S2.2 Centrul asigură evidența admitterii beneficiarilor.

Centrul întocmește un registru special de evidență privind admiterea beneficiarilor în care se consemnează: data și ora primirii, numele și prenumele beneficiarului, vârsta acestuia și, după caz, organizația/instituția care l-a referit centrului.

Im: Un exemplar al registrului de evidență privind admiterea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

S2.3 Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.

În termen de maxim 7 zile de la înregistrarea în registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor, centrul/furnizorul acestuia încheie cu beneficiarul (persoană sigură sau reprezentantul familiei) un contract de furnizare servicii.

Perioada de ședere este determinată, de până la 2 ani, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și în raport cu nevoile individuale ale acestuia.

Contractul de furnizare servicii se încheie pe o perioadă 1 an, cu posibilitate de prelungire de până la 1 an prin act adițional.

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 exemplare originale.

Im: Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului. Beneficiarul deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.

S2.4 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Centrul întocmește dosarul personal al beneficiarului care conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentantul familiei, în original;
- decizia de admitere, aprobată/avizată de conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului, în original;
- cartea de identitate a beneficiarului, precum și, dacă este cazul, cărțile de identitate ale copiilor, în copie; în cazul în care beneficiarul nu are act de identitate, personalul centrului face verificări în vederea identificării ultimei adrese de domiciliu.

- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

S2.5 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului pentru 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/organelor abilitate, o copie a dosarului personal, se pune la dispoziția acestuia/acestora.

Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic (se consemnează numele și prenumele beneficiarului, nr. contractului de furnizare servicii și data arhivării).

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate, precum și evidența, pe suport de hârtie sau electronic, a dosarelor arhivate 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 pe care o doresc, cu încadrare în perioada maxim admisă,

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 acordate.

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de încetare/sistare a serviciilor.

Principalele situații în care centrul încetează/sistează acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- în cazul părăsirii centrului de către beneficiar prin proprie voință;
- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicale;
- 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 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.);
 - în caz de deces al beneficiarului;
 - în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul centrului;
 - când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar.

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 asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială cu privire la beneficiarii care au părăsit centrul.

În situația în care beneficiarul care a părăsit centrul s-a reîntors în stradă, centrul notifică serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială se presupune că se va afla beneficiarul, în vederea monitorizării situației acestuia.

Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, motivele încetării serviciilor, datele de transmitere a notificărilor către serviciile publice de asistență socială (după caz, transmiterea dosarului personal), destinatarii notificărilor (denumire, adresă, telefon, e-mail).

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

MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE

STANDARD 1 EVALUARE

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

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și activități/servicii care promovează integrarea/reintegrarea socială a acestora.

S1.1 Fiecare beneficiar este găzduit și primește sprijin pentru integrare/reintegrare socială în baza unei evaluări a nevoilor individuale.

Beneficiarul admis în centru este evaluat în primele 72 de ore de la admitere din punct de vedere al situației socio-economice și relațiilor familiale și, în funcție de nevoile individuale identificate, se stabilește perioada maximă de rezidență recomandată, precum și serviciile recomandate.

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de centru. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoana care a efectuat evaluarea/reevaluarea.

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

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

În cazul familiilor cu copii, se realizează evaluarea nevoilor familiei.

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 un asistent social. În anumite cazuri, dacă asistentul social o solicită, se efectuează o evaluare psihologică și/sau a stării de sănătate.

Centrul are angajat un asistent social sau beneficiază de serviciile unui asistent social angajat al furnizorului centrului, iar pentru celelalte servicii poate încheia convenții de colaborare cu cabinete de specialitate sau poate încheia contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

Im: Statul de funcții, convențiile de colaborare 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 beneficiarului se realizează semestrial, 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.

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

Im: Fișele de evaluare/reevaluare completate corespunzător sunt disponibile la sediul centrului.

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.

Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului are o rubrică destinată semnăturii acestuia.

Im: Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de acesta.

STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII

Centrul rezidențial stabilește pentru fiecare beneficiar un plan 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 de intervenție.

Planul de intervenție se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, și cuprinde informații privind:

- numele și vârsta beneficiarului;
- activitățile derulate/serviciile acordate;
- programarea activităților/serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;
- monitorizarea situației beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;
- numele și semnătura responsabilului de caz care monitorizează acordarea serviciilor/derularea activităților și situația beneficiarului;
- semnătura beneficiarului.

Fiecare centru își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului de intervenție.

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

Im: Modelul planului de intervenție, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului. Planurile de intervenție ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

S2.2 Centrul are capacitatea de a realiza și aplica planul de intervenție al beneficiarului.

Centrul/furnizorul acestuia dispune de personal de specialitate și/sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiști ori convenții de parteneriat cu instituții/organizații al căror personal este capabil să elaboreze planul de intervenție al beneficiarului, să-l comunice acestuia și să-l aplice.

Im: Statul de funcții, precum și contractele de prestări servicii sau convențiile de parteneriat încheiate cu alte instituții/organizații sunt disponibile la sediul centrului.

S2.3 Planul de intervenție al beneficiarului se întocmește cu consultarea acestuia.

La întocmirea planului de intervenție al beneficiarului, acesta participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele.

Planul de intervenție al beneficiarului conține o rubrică destinată consemnării acordului beneficiarului.

Im: Planul de intervenție al beneficiarului, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.

S2.4 Planul de intervenție al beneficiarului este revizuit după fiecare reevaluare.

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

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

Im: Planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului.

S2.5 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție al beneficiarului.

Monitorizarea situației beneficiarului și a realizării serviciilor/activităților prevăzute în planul de intervenție se realizează de un responsabil de caz, numit de conducătorul centrului sau de coordonatorul de specialitate al acestuia.

Centrul stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazurilor.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție centrul întocmește dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde fișa de evaluare/reevaluare și planul de intervenție.

Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la responsabilul de caz.

Im: 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.

Dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari.

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

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

MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE

STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Centrul rezidențial facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.

S1.1 Centrul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.

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

Principalele activități/servicii acordate pot fi următoarele:

- a) informare și consiliere privind drepturile sociale, promovarea inserției/reinserției familiale, reluarea contactelor sociale;
- b) consiliere psihologică și, după caz, terapii de specialitate;
- c) educație extracurriculară privind un stil de viață sănătos, pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, prevenirea bolilor transmisibile, pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație civică, educație sexuală;
- d) consiliere/orientare vocațională, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă;
- e) facilitarea accesului la servicii medicale;

- f) suport pentru procurarea actelor de identitate, dacă este cazul;
- g) alte activități care contribuie la reinsertia în familie și în comunitate a beneficiarilor.

Activitățile și serviciile recomandate se consemnează în planul de intervenție al beneficiarului.

Im: Planurile de intervenție ale beneficiarilor detaliază serviciile/activitățile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.

S1.2 Centrul are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.

Centrul dispune de personal calificat care acordă serviciile/realizează activitățile de integrare/reintegrare socială a beneficiarilor, poate încheia convenții de parteneriat cu instituții/organizații care oferă astfel de servicii ori încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

Centrul poate beneficia de aportul unor specialiști angajați ai furnizorului care pot să-și desfășoare activitatea un număr de ore pe săptămână/lună la sediul centrului.

Centrul angajează propriul personal de specialitate pentru acordarea serviciilor care au drept scop integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor doar dacă există un număr mediu de cel puțin 10 beneficiari/zi/cabinet de specialitate.

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

S1.3 Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.

Centrul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială. În cazul în care acordă servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.

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 și să doteze spațiile destinate activităților de integrare/reintegrare socială, conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Activitățile/terapiile de integrare/reintegrare socială se desfășoară în spații amenajate și dotate corespunzător scopului acestora.

S1.4 Centrul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru și elaborează, împreună cu beneficiarii, un set de reguli interne, denumite Regulile casei, ce trebuie urmate de beneficiari pentru conviețuirea în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor, program de vizite etc).

Centrul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (curățenie, aprovizionare, prepararea hranei etc.)

Im: Regulile casei sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

S1.5 Centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.

Centrul facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, medicii de specialitate din ambulatorii și spitale.

Centrul poate amenaja un cabinet medical dotat cu mobilierul și echipamentele minim necesare, precum și cu aparat de urgență, deservit de o asistentă medicală/un asistent medical, cu un program de maxim 8 ore/zi. Personalul care deservește cabinetul medical are responsabilitatea ținerii evidenței medicamentelor și materialelor sanitare din aparatul de urgență într-o condică specială, precum și consemnarea medicamentelor acordate beneficiarilor într-un registru de consultații.

Im: În caz de nevoie, beneficiarii primesc îngrijiri medicale de bază, mai ales pentru situații de urgență. După caz, centrul ține evidența strictă a medicamentelor și materialelor sanitare aflate pe stoc și a celor acordate beneficiarilor.

S1.6 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu rude și prieteni (telefon, calculator/laptop cu acces la internet).

Beneficiarii pot primi vizite în spațiul special amenajat pentru socializare.

Programul vizitelor și modalitatea de desfășurare a acestora se consemnează în Regulile casei.

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 propriu de dezvoltare dotarea cu aceste echipamente în termen de maxim 2 ani, pentru a fi reacreditate.

Im: Centrul are în dotare un minim de echipamente pentru comunicarea la distanță. Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.

STANDARD 2 FACILITARE ACCES LA O LOCUINȚĂ

Centrul rezidențial desfășoară activități în vederea facilitării accesului la o locuință pentru beneficiarii proprii.

Rezultate așteptate: Beneficiarii găzduiți pe perioadă determinată primesc sprijin pentru locuire.

S2.1 Perioada de găzduire în centru se stabilește în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și obligația de a urma programul de integrare/reintegrare socială.

Centrul decide asupra perioadei în care un beneficiar este găzduit în centru în raport de nevoile individuale ale acestuia, cât și în funcție de interesul și implicarea acestuia în activitățile de integrare/reintegrare socială recomandate.

Im: Planurile de intervenție consemnează participarea beneficiarilor la activitățile de integrare/reintegrare socială recomandate.

S2.2 Centrul desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.

Centrul realizează o comunicare permanentă cu serviciile publice de asistență socială în vederea identificării locuințelor sociale și a locuințelor disponibile pentru închiriere, precum și pentru stabilirea măsurilor de suport ulterioare ieșirii beneficiarilor din centru.

După caz, centrul comunică și mediază relația cu familia în vederea primirii beneficiarilor într-un spațiu locativ deținut de rude.

Centrul constituie un dosar special pentru facilitarea locuirii în care arhivează toată corespondența cu instituțiile publice (comunicări, adrese, notificări transmise, răspunsuri primite).

Im: Dosarul pentru facilitarea locuirii este disponibil la sediul centrului.

MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ

STANDARD 1 CAZARE

Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.

S1.1 Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de viață cât mai prietenos și confortabil. Planul poate avea în vedere de exemplu: lucrări pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare, amenajarea spațiilor

interioare - zugrăvit, amenajarea spațiilor exterioare (bănci, foișoare, spații verzi), dotări cu mijloace de transport proprii etc.

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

S1.2 Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.

În dormitor se alocă un spațiu personal de minim 6 mp/beneficiar. Dormitorul permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv: un pat cu cazarmament complet, o noptieră, o masă cu scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat.

Numărul maxim de persoane cazate într-un dormitor este de 6.

Dormitoarele sunt separate pe sexe.

Pentru un cuplu căsătorit cu copii se poate repartiza un dormitor.

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 spațiul personal fiecărui beneficiar și să amenajeze dormitoarele conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

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

S1.3 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. O dublură a cheii se păstrează în fișet închis la conducătorul centrului.

Pe cât posibil, spațiul respectiv este amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor 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.

S1.4 Dormitoarele 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 2 ani, să amenajeze dormitoarele conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

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

S1.5 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.

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

Dormitoarele dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.

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

S1.6 Dormitoarele se mențin curate și după caz, igienizate.

Dormitoarele fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de beneficiari, prevăzut în Regulamentul casei, precum și în programul de curățenie și igienizare al centrului.

Im: Camerele personale sunt menținute curate în permanență.

S1.7 Centrul 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.

După caz, centrul poate distribui haine, încălțăminte și lenjerie intimă beneficiarilor.

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

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.

S2.1 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 mese și scaune, canapea, tv, radio etc.).

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 socializare și să doteze corespunzător spațiile comune, pentru a fi reacreditate.

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

S2.2 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 SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.

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

S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.

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

Centrul deține un grup sanitar la cel mult 8 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, 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 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.

S3.2 Centrul deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

Centrul este dotat cu minim un duș la cel mult 8 beneficiari și cel puțin o baie cu cadă-centru. Baia și dușurile sunt alimentate 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 5 ani, să amenajeze baia/dușurile corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

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

S3.3 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: Centrul deține spații igienico-sanitare suficiente și sigure.

S3.4 Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate pe sexe și deservesc exclusiv personalul. Centrul deține minim un grup sanitar pentru femei și unul 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 5 ani, să amenajeze grupurile sanitare destinate personalului corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Centrul amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

S3.5 Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.

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

Centrul care nu dispune de spălătorie proprie, pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea efectelor personale.

În cazul centrelor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu au amenajată o spălătorie proprie și nici nu dețin o mașină de spălat accesibilă beneficiarilor, 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 centrul cu o mașină de spălat automată, pentru a fi reacreditate.

Im: Lenjerie de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele și lenjerie personală a beneficiarilor sunt spălate periodic.

STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

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

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

S4.1 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 (camere personale, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență.

S4.2 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.

S4.3 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.

STANDARD 5 ALIMENTAȚIE

Centrul rezidențial asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.

S5.1 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.

Centrul încurajează beneficiarii să-și prepare singuri hrana zilnică.

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

S5.2 Centrul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, 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.

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

S5.3 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 pentru servirea meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate, precum și normelor legale de igienă sanitară.

Im: Centrul deține avizele sanitare prevăzute de lege.

S5.4 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 exclusiv în folosul beneficiarilor.

Beneficiarii sunt încurajați să participe activ la activitățile derulate în gospodăriile anexă.

Gospodăriile anexă sunt deservite de beneficiari, de personalul centrului, precum și de voluntari.

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

S5.5 Centrul asigură sau facilitează aprovizionarea beneficiarilor cu produse alimentare astfel încât fiecare beneficiar să poată avea 3 mese/zi.

Centrele pot asigura sau facilita aprovizionarea beneficiarilor cu produse alimentare pentru ca aceștia să-și prepare singuri masa.

În funcție de nevoi, centrul poate încheia contracte de prestări servicii de catering pentru maxim 2 mese calde/zi.

Centrul poate amenaja o bucătărie deservită de personal angajat doar dacă capacitatea acestuia demonstrează eficiența existenței unui astfel de serviciu (ex: raportat la numărul de beneficiari fără venituri și care sunt eligibili pentru masă la cantina socială, dacă se prepară hrană caldă care se distribuie și altor centre sau beneficiari etc).

Im: Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor și echilibrată caloric. Bucătăria funcționează conform normelor sanitare prevăzute de lege.

MODULUL V DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ

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 și obligațiilor beneficiarilor.

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere următoarele drepturi și obligații:

1. dreptul de a fi informați asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de beneficiari ai centrului și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;

2. dreptul de a-și desfășura activitățile zilnice într-un mediu fizic accesibil, sigur și funcțional;

3. dreptul de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct, în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opiniile;
4. dreptul de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
5. dreptul de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
6. dreptul de a li se asigura confidențialitatea asupra datelor personale;
7. dreptul de a nu fi abuzați, neglijați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
8. dreptul de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
9. dreptul de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
10. dreptul 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;
11. dreptul de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
12. dreptul de a beneficia de un spațiu personal de cazare;
13. dreptul de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
14. dreptul de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
15. dreptul de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;
16. dreptul de a practica cultul religios dorit;
17. dreptul de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;
18. dreptul de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
19. dreptul de a fi informați despre procedurile aplicate în centru;
20. dreptul de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal.
21. obligația de a achita contribuția lunară de întreținere (pentru beneficiarii cu venituri proprii), în funcție de veniturile personale lunare, fără a se depăși nivelul contribuției lunare de întreținere aprobată pentru centrul rezidențial, conform actelor normative și administrative în vigoare;
22. obligația de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individual de intervenție;
23. obligația de a furniza informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
24. obligația de a respecta termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenție;
25. obligația de a anunța orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

26. obligația de a respecta regulamentul de organizare și funcționare și normele interne de funcționare, procedurile de lucru ale furnizorului de servicii sociale.

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

S1.2 Centrul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.

Centrul asigură informarea beneficiarilor 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, furnizorul centrului aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, în care se precizează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea 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 niciun 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.

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.

STANDARDUL 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 identificarea și sesizarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și soluționarea acestora.

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 de membri de familie și membrii comunității.

Im: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (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 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 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 și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Conducătorul centrului ține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care se menționează cazurile de abuz identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Im: Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite 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 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 lunar de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari.

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

S3.2 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.

Sesizările/reclamațiile depuse în recipientul cu această destinație se înregistrează 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: 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 apare 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 înregistrează incidentele 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 registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite. În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, numele beneficiarului și vârsta acestuia, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

Im: Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.

S4.2 Centrul informează rudele beneficiarului și instituțiile abilitate cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.

Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail rudele beneficiarului (dacă are date furnizate de beneficiari) 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 rudelor beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 72 de ore de la producerea incidentului.

În situații deosebite, când 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.) în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

Im: Notificările se consemnează în registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.

MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

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.

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.

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, statul de funcții și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.

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

Centrul consemnează în registrul 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 personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.

Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor 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, materiale, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate. Auditul intern trebuie realizat cel puțin odată la 5 ani.

Conducerea centrului respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor materiale și financiare și 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.).

Rapoartele de evaluare/audit intern sunt obligatorii pentru reacreditarea centrului.

Im: Rapoartele de audit intern/evaluare 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. Raportul de activitate poate fi publicat pe site-ul furnizorului și/sau al primăriei pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul.

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 transmite trimestrial serviciului public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul, lista beneficiarilor (inclusiv copiii acestora găzduiți în centru), cu nume, prenume, vârsta, numărul și seria cărții de identitate.

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. Listele beneficiarilor raportate trimestrial sunt disponibile, pe suport de hârtie sau electronic, la sediul centrului.

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.

Pentru activitățile derulate, serviciile acordate, centrul angajează personal calificat, încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști și, pentru unele activități poate încheia contracte de voluntariat.

Im: Statul de funcții aprobat, în copie, contractele de prestări servicii și 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 sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului acestuia, iar angajații sunt înregistrați 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 sunt disponibile la sediul centrului/furnizorul acestuia.

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.

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 ale 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.

Pentru înregistrarea sesiunilor de instruire a personalului, centrul deține și utilizează un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, în care consemnează numele persoanelor instruite, data sesiunii de instruire, tema instruirii, numele persoanei care a realizat instruirea, semnătura persoanei instruite și cea a instructorului.

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

Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe o perioadă determinată organizate ca centre rezidențiale pentru persoanele fără adăpost

Pentru a obține licența de funcționare, centrul rezidențial pentru persoanele fără adăpost trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 77 și 78 de puncte.

Pentru un punctaj de 77 de puncte, centrul rezidențial pentru persoanele fără adăpost trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, V, VI și Modulul IV cu excepția condiției S5.4 de la Standardul 5.

Pentru centrul rezidențial pentru persoanele fără adăpost care, pe lângă standardele minime de calitate pentru care se întrunește punctajul de 77 de puncte, furnizează serviciile/desfășoară activitățile prevăzute la condiția S5.4 de la Standardul 5 al Modulului IV, este obligatorie notarea acesteia, iar punctajul este de 78 de puncte.

Fișa de autoevaluare pentru un centru rezidențial pentru persoanele fără adăpost 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**

Punctaj	Observații	Punctaj
rezultat în		maxim al
		standardelor urma

autoevaluării		minime de
îndeplinirii		calitate
standardelor		
minime de		77 sau 78 de
calitate		puncte
<hr/>		
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI		10
(Standarde 1 - 3)		
<hr/>		
STANDARD 1 INFORMARE		TOTAL: 3
TOTAL:		
Centrul rezidențial realizează informarea		
potențialilor beneficiari și a publicului cu		
privire la scopul său/funcțiile sale și		
serviciile oferite.		
Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari 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.		
<hr/>		
S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția		1
publicului materiale informative privind		
activitățile derulate și serviciile oferite.		

S1.2 Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia cu privire la serviciile și facilitățile oferite.	1	
S1.3 Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.	1	
STANDARD 2 - ADMITERE		TOTAL: 5
TOTAL:		
Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial.		
S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.	1	
S2.2 Centrul asigură evidența admiterii beneficiarilor.	1	
S2.3 Admiterea în centru se realizează cu	1	

încheierea unui contract de furnizare servicii.		
S2.4 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.	1	
S2.5 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1	
STANDARD 3 ÎNCETARE SERVICII	TOTAL: 2	
TOTAL:		
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 pe care o doresc, cu încadrare în perioada maxim admisă, 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 acordate.	1	
S3.2 Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială cu privire	1	

la beneficiarii care au părăsit centrul.		
<hr/>		
MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE	10	
<hr/>		
STANDARD 1 EVALUARE	TOTAL: 4	
TOTAL:		
Asistarea și găzduirea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și activități/servicii care promovează integrarea/reintegrarea socială a acestora.		
<hr/>		
S1.1 Fiecare beneficiar este găzduit și primește sprijin pentru integrare/reintegrare socială în baza unei evaluări a nevoilor individuale.	1	
<hr/>		
S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor.	1	
<hr/>		
S1.3 Centrul efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.	1	
<hr/>		
<hr/>		

S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului se efectuează cu implicarea acestuia.	1
<hr/>	
STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII	TOTAL: 6
TOTAL:	
Centrul rezidențial stabilește pentru fiecare beneficiar un plan de intervenție.	
Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.	
<hr/>	
S2.1 Centrul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan de intervenție.	1
<hr/>	
S2.2 Centrul are capacitatea de a realiza și aplica planul de intervenție al beneficiarului.	1
<hr/>	
S2.3 Planul de intervenție al beneficiarului se întocmește cu consultarea acestuia.	1
<hr/>	
S2.4 Planul de intervenție al beneficiarului este revizuit după fiecare reevaluare.	1
<hr/>	
S2.5 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție al beneficiarului.	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	
MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE	8	
STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ	TOTAL: 6	
TOTAL:		
Centrul rezidențial facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.		
S1.1 Centrul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.	1	
S1.2 Centrul are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.	1	
S1.3 Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/	1	

terapiilor de integrare/reintegrare socială.		
S1.4 Centrul promovează buna conviețuire a	1	
beneficiarilor.		
S1.5 Centrul facilitează accesul beneficiarilor	1	
la servicii medicale.		
S1.6 Centrul încurajează și sprijină	1	
beneficiarii pentru a menține relații cu rude și		
prieteni.		
STANDARD 2 FACILITARE ACCES LA O LOCUINȚĂ	TOTAL: 2	
TOTAL:		
Centrul rezidențial desfășoară activități în		
vederea facilitării accesului la o locuință		
pentru beneficiarii proprii.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii găzduți pe		
perioadă determinată primesc sprijin pentru		
locuire.		
S2.1 Perioada de găzduire în centru se	1	
stabilește în funcție de situația particulară a		
fiecărui beneficiar și obligația de a urma		
programul de integrare/reintegrare socială		
S2.2 Centrul desfășoară activități de sprijin în	1	

vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.		
<hr/>		
MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ	22	
<hr/>		
STANDARD 1 CAZARE	TOTAL: 7	
TOTAL:		
Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare.		
Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.		
<hr/>		
S1.1 Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.	1	
<hr/>		
S1.2 Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.	1	
<hr/>		
S1.3 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.	1	
<hr/>		
S1.4 Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.	1	
<hr/>		
S1.5 Dormitoarele dispun de echipamente și	1	

instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.		
S1.6 Dormitoarele se mențin curate și după caz, igienizate.	1	
S1.7 Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).	1	
STANDARD 2 SPAȚII COMUNE		TOTAL: 2
TOTAL: 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.		
S2.1 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.	1	
S2.2 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.	1	
STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE		TOTAL: 5
TOTAL:		

Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.		
S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.	1	
S3.2 Centrul deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1	
S3.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1	
S3.4 Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1	
S3.5 Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.	1	
STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR TOTAL:	TOTAL: 3	

Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.		
<hr/>		
S4.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.	1	
<hr/>		
S4.2 Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1	
<hr/>		
S4.3 Centrul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.	1	
<hr/>		
STANDARD 5 ALIMENTAȚIE	TOTAL: 5	
TOTAL:		
Centrul rezidențial asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.		
<hr/>		
S5.1 Centrul deține spații special destinate	1	

preparării și păstrării alimentelor.		
S5.2 Centrul asigură servirea meselor pentru	1	
beneficiari în spații adecvate.		
S5.3 Spațiile destinate preparării, păstrării	1	
alimentelor și servirii meselor respectă normele		
igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de		
legislația în vigoare.		
S5.4 Centrul utilizează produsele obținute din	1	
Se notează doar		
gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru		
dacă Centrul		
creșterea calității alimentației oferite		
rezidențial are		
beneficiarilor.		
înființată o		
gospodărie anexă		
S5.5 Centrul asigură sau facilitează	1	
aprovizionarea beneficiarilor cu produse		
alimentare astfel încât fiecare beneficiar să		
poată avea 3 mese/zi.		
MODULUL V DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ	15	
(Standarde 1 - 4)		
STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR	TOTAL: 7	
TOTAL:		
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 și obligațiilor beneficiarilor.	1	
S1.2 Centrul informează beneficiarii 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	1	

beneficiarii, în funcție de situațiile particulare în care aceștia se află.		
<hr/>		
STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI TOTAL: NEGLIJĂRII	TOTAL: 4	
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.		
<hr/>		
S2.1 Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	1	
<hr/>		
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 comunitate.	1	
<hr/>		
S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și	1	

combaterea formelor de abuz și neglijare.		
<hr/>		
S2.4 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	
<hr/>		
STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII	TOTAL: 2	
TOTAL:		
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.		
<hr/>		
S3.1 Centrul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.	1	
<hr/>		
S3.2 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.	1	
<hr/>		
STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE	TOTAL: 2	
TOTAL:		
Centrul rezidențial aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în		

procesul de furnizare a serviciilor.		
Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot		
apare în perioada de rezidență a beneficiarului		
sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile		
competente.		
<hr/>		
S4.1 Centrul asigură evidența incidentelor	1	
deosebite care afectează beneficiarul.		
<hr/>		
S4.2 Centrul informează rudele beneficiarului și	1	
instituțiile abilitate cu privire la incidentele		
deosebite care afectează sau implică		
beneficiarul.		
<hr/>		
MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE	13	
<hr/>		
STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI	TOTAL: 7	
TOTAL:		
FUNCȚIONARE		
Centrul rezidențial respectă prevederile legale		
privind organizarea și funcționarea sa.		
Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc		
servicii într-un centru care funcționează în		
condițiile legii.		
<hr/>		
S1.1 Centrul este administrat și coordonat de	1	
personal de conducere competent.		
<hr/>		

S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.		
S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.	1	
S1.4 Centrul facilitează participarea personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.		
S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.		
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	1	

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.		

STANDARD 2 RESURSE UMANE	TOTAL: 6
---------------------------------	-----------------

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	1
corespunde din punct de vedere al calificării cu	
serviciile acordate.	

S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile	1
legale privind angajarea personalului.	

S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa	1
postului pentru fiecare persoană angajată.	

S2.4 Conducerea centrului realizează anual	1
--	----------

evaluarea personalului.		
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	
PUNCTAJ TOTAL:	78	

ANEXA 5

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca adăposturi de noapte

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI

STANDARD 1 INFORMARE

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite.

Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare al adăpostului de noapte, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

S1.1 Adăpostul de noapte 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 adăpostului de noapte, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și spațiile comune, numărul de locuri din adăpost, alte servicii și facilități oferite și după caz, cuantumul contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul adăpostului sau al furnizorului acestuia, 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.

În cazul persoanelor cu dizabilități, materialele informative se prezintă în forme adaptate (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) pentru a fi accesibile beneficiarilor.

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

S1.2 Adăpostul de noapte utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia cu privire regulamentul de organizare și funcționare al adăpostului.

Ghidul beneficiarului cuprinde, pe scurt, regulamentul intern de funcționare al adăpostului și obligațiile beneficiarilor. În cazul beneficiarilor cu dizabilități, Ghidul beneficiarului se prezintă și în forme adaptate pentru a fi accesibil acestora - easy to read, Braille, CD video/audio etc.

Im: Ghidul beneficiarului este afișat la sediul adăpostului de noapte, într-un loc vizibil.

STANDARD 2 ADMITERE

Adăpostul de noapte realizează admiterea beneficiarilor numai dacă poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în adăpostul de noapte.

S2.1 Adăpostul de noapte aplică o procedură proprie de admitere.

Adăpostul de noapte elaborează și aplică propria procedură de admitere. Având în vedere misiunea adăpostului de noapte, acesta asigură accesul beneficiarilor fără încheierea unui contract de furnizare servicii.

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

S2.2 Adăpostul de noapte asigură evidența beneficiarilor admiși.

Adăpostul de noapte ține evidența beneficiarilor admiși într-un registru special de evidență a beneficiarilor în care consemnează: data și ora primirii, numele și prenumele beneficiarului, vârsta, seria și nr. cărții de identitate dacă o are, semnătura acestuia.

Im: Un exemplar al registrului de evidență a beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

S2.3 Adăpostul de noapte asigură arhivarea registrului de evidență a beneficiarilor.

Registrul de evidență a beneficiarilor este arhivat la sediul adăpostului de noapte pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

Im: Registrul de evidență a beneficiarilor arhivat este disponibil la sediul adăpostului de noapte.

S2.4 Adăpostul de noapte asigură admiterea beneficiarilor conform programului de funcționare.

Fiecare adăpost de noapte își stabilește propriul program de funcționare care poate fi cuprins într-un interval de minim 8 ore și maxim 12 ore.

Programul de funcționare este afișat într-un loc vizibil.

Im: Programul de funcționare este afișat la intrarea în adăpostul de noapte.

S2.5 Adăpostul de noapte asigură informarea beneficiarului asupra situațiilor în care se pot sista serviciile sau se refuză accesul în adăpost.

Fiecare adăpost de noapte elaborează și aplică o procedură proprie de sistare a serviciilor, precum și de refuz al accesului.

La admitere, personalul instruește fiecare beneficiar cu privire la condițiile ce trebuie respectate pentru a fi găzduiți în adăpostul de noapte. În registrul de evidență al beneficiarilor există o rubrică referitoare la instruirea beneficiarului destinată semnăturii acestuia de luare la cunoștință.

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

S2.6 Adăpostul de noapte asigură păstrarea documentelor utilizate astfel încât să se asigure confidențialitatea asupra datelor personale ale beneficiarilor.

Registrul de evidență a beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.

Im: Registrul de evidență se păstrează în condiții adecvate pentru protejarea confidențialității cu privire la datele personale ale beneficiarilor.

MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE

STANDARD 1 CAZARE

Adăpostul de noapte asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare.

S1.1 Adăpostul de noapte dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant are în vedere de exemplu: lucrări pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare, amenajarea spațiilor interioare - zugrăvit, amenajarea spațiilor exterioare, facilitarea accesului la servicii de integrare/reintegrare socială, îmbunătățirea monitorizării beneficiarilor, elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele minime de calitate etc.

Im: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul adăpostului de noapte.

S1.2 Adăpostul de noapte alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.

Dormitorul este suficient de spațios pentru amplasarea paturilor și deplasarea beneficiarilor în interior.

Paturile pot fi și suprapuse.

Fiecare pat are saltea, pernă, lenjerie de pat, pături.

La fiecare pat se atașează o lampă de iluminat pentru uz personal.

În cazul adăposturilor de noapte care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate (cu excepția cazarmamentului complet pentru fiecare pat care trebuie respectat), 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 condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Adăpostul de noapte asigură condiții de cazare decente pentru fiecare beneficiar.

S1.3 Adăpostul de noapte pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor și actelor personale.

Adăpostul de noapte pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (fișete, dulapuri) pentru haine, încălțăminte și alte obiecte personale, închis cu cheie. O cheie revine beneficiarului și una personalului adăpostului cu atribuții în supravegherea pe timp de noapte. După caz, poate fi amenajată o cameră cu destinația de garderobă.

Adăpostul de noapte dispune și de un fișet închis în care, la cererea beneficiarului se pot păstra obiecte de valoare, bani și acte personale. Depunerea acestora se face după completarea unei foi de evidență, semnată de beneficiar și de persoana cu atribuții de supraveghere pe timp de noapte.

În cazul adăposturilor de noapte 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.

S1.4 Dormitoarele 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 fără cheie.

În cazul adăposturilor de noapte 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 1 an, să amenajeze dormitoarele conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

S1.5 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.

Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită ventilația naturală.

Dormitoarele dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.

Im: Dormitoarele sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un minim confort pe perioada de cazare.

S1.6 Dormitoarele se mențin curate și igienizate.

Dormitoarele fac obiectul unui program de curățenie zilnică și de igienizare periodică.

Im: Dormitoarele sunt menținute curate în permanență.

S1.7 Adăpostul de noapte 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.

Fiecărui beneficiar i se distribuie o pereche de papuci pe care îi returnează la plecare.

După caz, centrul poate distribui beneficiarilor pijamale, lenjerie intimă, haine și încălțăminte.

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

STANDARD 2 SPAȚII COMUNE

Adăpostul de noapte deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea scopului său/funcțiilor sale.

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

S2.1 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.

Dacă găzduirea se realizează pe o perioadă mai mare de 8 ore, adăpostul de noapte amenajează o cameră de socializare (dotată cu mese și scaune, tv, radio, minibibliotecă, aparatură electrică pentru prepararea de băuturi calde etc.). În camera de socializare beneficiarii pot primi apă și pachete de hrană, băuturi caldeNealcoolice (ceaiuri, cafea etc.)

În cazul adăposturilor de noapte 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 socializare și să doteze corespunzător spațiile comune, pentru a fi reacreditate.

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

S2.2 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.

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

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

STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Adăpostul de noapte dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.

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

S3.1 Adăpostul de noapte deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.

Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

Im: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător.

S3.2 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, dețin instalații bine izolate și funcționale etc.

Im: Adăpostul de noapte deține spații igienico-sanitare suficiente și curate.

S3.3 Adăpostul de noapte asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.

Adăpostul de noapte poate deține o spălătorie-uscătorie proprie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau sunt achiziționate astfel de servicii.

În lipsa spălătoriei proprii, pentru beneficiari, se amenajează un spațiu dotat cu cel puțin o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea hainelor și lenjeriei proprii.

În cazul adăposturilor de noapte care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu oferă condiții pentru spălarea hainelor și lenjeriei beneficiarilor, 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 cu destinația spălătorie și uscătorie sau să asigure haine și lenjerie de schimb pentru efectele personale murdare și uzate, pentru a fi reacreditate.

Im: Lenjeria de pat și alte obiecte de cazarmament sunt menținute curate și igienizate.

S3.4 Adăpostul de noapte deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

Adăpostul de noapte este dotat cu dușuri alimentate cu apă caldă și rece.

În cazul adăposturilor de noapte care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu dețin dușuri, 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 o sală de dușuri, pentru a fi reacreditate.

Im: Adăpostul de noapte deține amenajările necesare pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

S3.5 Adăpostul de noapte deține un grup sanitar separat pentru personal.

Adăpostul de noapte deține un grup sanitar separat pentru personal, dotat cu chiuveță și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

În cazul adăposturilor de noapte care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu dețin grupuri sanitare separate 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 respective, pentru a fi reacreditate.

Im: Adăpostul de noapte deține un grup sanitar pentru personalul propriu.

STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Adăpostul de noapte aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

S4.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele adăpostului de noapte sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

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

Im: Toate spațiile adăpostului de noapte (dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență.

S4.2 Adăpostul de noapte deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Adăpostul de noapte 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.

S4.3 Adăpostul de noapte realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

Adăpostul de noapte dispune de containere pentru deșuri și spații speciale de depozitare a acestora.

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

STANDARD 5 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Adăpostul de noapte promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să se integreze pe deplin în familie, în comunitate și în societate în general.

S5.1 Adăpostul de noapte colaborează cu alte centre de zi/servicii sociale acordate în comunitate în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor.

Adăpostul de noapte comunică în permanență cu serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul, în vederea monitorizării beneficiarilor și includerii acestora în programe de integrare/reintegrare socială.

Adăpostul de noapte transmite lunar serviciului public de asistență socială lista cu beneficiarii din luna precedentă și informații privind situația acestora.

Adăpostul de noapte poate oferi servicii de informare și consiliere beneficiarilor, precum și de educație sanitară acordate de un asistent social, respectiv de un

asistent medical, programate seara, înainte de programul de somn sau dimineața, înainte de plecarea beneficiarilor din adăpost.

Adăpostul de noapte colaborează cu ambulanța socială, cu serviciile de poliție și jandarmerie, cu cabinete medicale și orice alte servicii publice cu care încheie convenții de colaborare.

Im: Listele lunare ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte. Dacă acordă servicii de consiliere și informare, programul acestora este afișat la sediul adăpostului de noapte.

S5.2 Adăpostul de noapte încurajează participarea beneficiarilor la programele de integrare/reintegrare socială.

Adăpostul de noapte poate beneficia de aportul unor specialiști care pot să-și desfășoare activitatea un număr de ore pe săptămână/lună la sediul adăpostului. Specialiștii sunt angajați ai furnizorului, sunt voluntari sau serviciile lor sunt achiziționate printr-un contract de prestări servicii (psiholog, asistent medical, medic, tehnician asistență socială etc.).

Pentru beneficiarii care urmează programe de integrare/reintegrare socială, personalul de specialitate utilizează o fișă de monitorizare servicii în care sunt consemnate activitățile derulate sau serviciile acordate. Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de furnizorul adăpostului de noapte.

Im: Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate. Statul de funcții și contractele de prestări servicii/contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.

S5.3 Adăpostul de noapte dispune de spații amenajate și dotate corespunzător destinate personalului.

Adăpostul de noapte amenajează cel puțin un birou pentru angajatul care asigură supravegherea pe timp de noapte și, după caz, un cabinet destinat activității asistentului social.

În cazul adăposturilor de noapte care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile standardului, 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 destinate personalului, pentru a fi reacreditate.

Im: spațiile destinate activităților derulate de personalul adăpostului de noapte sunt suficiente și sunt dotate corespunzător.

MODULUL III DREPTURI ȘI ETICĂ

STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Adăpostul de noapte respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

S1.1 Adăpostul de noapte elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, privește cel puțin următoarele drepturi:

1. de a fi informați asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai serviciului și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;

2. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate;

3. de a consimți asupra obligațiilor ce le revin în calitate de beneficiari ai serviciului;

4. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;

5. de a nu fi abuzați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;

6. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;

7. de a fi tratați fără discriminare;

8. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, conform legii;

9. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;

10. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;

11. de a avea acces la servicii de informare și consiliere care să faciliteze integrarea/reintegrarea lor socială;

12. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune.

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

S1.2 Adăpostul de noapte informează beneficiarii asupra drepturilor lor.

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă la admitere și prin afișarea acesteia la sediul adăpostului.

Im: Afișarea Cartei se realizează la sediul adăpostului de noapte într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

S1.3 Personalul adăpostului de noapte cunoaște și respectă prevederile Cartei.

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia 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 Adăpostul de noapte măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, adăpostul de noapte/furnizorul acestuia deține și aplică o un set de chestionare măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.

Im: Modelul chestionarului și, după caz, chestionarele completate sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte.

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

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia 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 adăpostului de noapte.

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

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică. Sesiunile de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

Im: Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului este disponibil la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.

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

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia 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.

STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR

Adăpostul de noapte ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv asupra beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor de orice natură.

S2.1 Adăpostul de noapte utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile beneficiarilor.

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia elaborează și aplică propria procedură privind riscul de abuz.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) la care poate fi supus beneficiarul de către personalul adăpostului de noapte, alți beneficiari, membri ai comunității.

Im: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz este disponibilă, pe suport de hârtie și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) la sediul adăpostului de noapte.

S2.2 Adăpostul de noapte organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz.

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia instruește personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, la modalitățile de identificare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în comunitate și sesizarea cazurilor de abuz către organele competente.

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

S2.3 Adăpostul de noapte 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 adăpostului de noapte ține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care înregistrează cazurile de abuz identificate sau semnalate, precum și instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Im: Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite este disponibil la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.

STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII ȘI NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Adăpostul de noapte încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea sa și notifică incidentele deosebite către organele competente.

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

S3.1 Adăpostul de noapte 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.

Adăpostul de noapte 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 adăpostului.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul adăpostului 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 Adăpostul de noapte asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.

Conducătorul adăpostului de noapte ține registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului sau alte incidente în care acesta a fost implicat (furt, comportament imoral etc.). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

Im: Registrul de evidență a abuzurilor și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul adăpostului de noapte.

S3.3 Adăpostul de noapte informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru.

În situații deosebite, când s-a produs o vătămare corporală importantă ori deces, 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, personalul adăpostului de noapte informează organele competente prevăzute de lege (procuratură, poliție, direcție de sănătate publică, serviciul public de asistență socială 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 abuzurilor și a incidentelor deosebite.

MODUL IV MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Adăpostul de noapte respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc adăpost și asistență într-un centru care funcționează în condițiile legii.

S1.1 Adăpostul de noapte este administrat și coordonat de personal de conducere competent.

Coordonarea activității adăpostului de noapte se află în sarcina unui șef de centru. În funcție de capacitatea adăpostului de noapte, acesta poate răspunde doar de adăpostul respectiv sau poate avea responsabilitatea mai multor centre administrate și/sau coordonate de același furnizor.

Conducătorul adăpostului de noapte este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

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

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

Adăpostul de noapte deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare.

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

S1.3 Conducerea adăpostului de noapte cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.

Adăpostul de noapte 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, materiale, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate.

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex: Curtea de Conturi, Inspekția Muncii ș.a.).

Pentru acordarea pentru prima oară a licenței de funcționare sunt obligatorii doar documentele financiar-contabile.

Im: Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspekție sau control.

S1.4 Conducerea adăpostului de noapte se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Conducătorul adăpostului de noapte elaborează anual un raport de activitate. Raportul de activitate poate fi publicat pe site-ul propriu sau al furnizorului adăpostului de noapte.

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 adăpostului de noapte și este public.

S1.5 Conducerea adăpostului de noapte 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.

Adăpostul de noapte 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.

Adăpostul de noapte participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

Im: Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia 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

Adăpostul de noapte dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile desfășurate, 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 adăpostului de noapte corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.

Adăpostul de noapte este deservit cel puțin de o persoană care asigură supravegherea beneficiarilor pe timp de noapte și personal de curățenie. În funcție de activitățile derulate, adăpostul de noapte poate angaja personal calificat în domeniul asistenței sociale, poate achiziționa serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat. În cadrul adăpostului de noapte poate activa personal de specialitate angajat al furnizorului care deservește mai multe centre.

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 adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.

S2.2 Conducerea adăpostului de noapte 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, adăpostul de noapte 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 adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, iar angajații sunt înscriși în REVISAL.

S2.3 Conducerea adăpostului de noapte 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 sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.

S2.4 Conducerea adăpostului de noapte 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, pentru anul anterior.

Im: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.

S2.5 Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

Conducătorul adăpostului de noapte/furnizorul acestuia elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Pentru înregistrarea instruirilor personalului propriu, conducătorul adăpostului de noapte/furnizorul acestuia deține un Registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului în care consemnează numele persoanelor instruite, data sesiunii de instruire, tema instruirii, numele persoanei care a realizat instruirea, semnătura persoanei instruite și ce a instructorului.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, precum și 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 adăposturi de noapte

Pentru a obține licența de funcționare, adăpostul de noapte trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 50 și 51 puncte.

Pentru un punctaj de 50 de puncte, adăpostul de noapte trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, III, IV și cele de la Modulul II cu excepția condiției S5.2 de la Standardul 5.

Pentru adăpostul de noapte care, pe lângă standardele minime de calitate pentru care se întrunește punctajul de 50 de puncte, furnizează serviciile/desfășoară activitățile prevăzute la condiția S5.2 de la Modulul II Standardul 5, este obligatorie notarea acesteia, iar punctajul este de 51 de puncte.

Fișa de autoevaluare pentru adăposturile de noapte 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**

Punctaj	Observații	Punctaj	
rezultat în		maxim al	
		standardelor	urme
autoevaluării		minime de	
îndeplinirii		calitate	
standardelor			
minime de			
calitate			
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI		8	
(Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 INFORMARE		TOTAL: 2	
TOTAL:			
Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia			
realizează informarea potențialilor beneficiari			

și a publicului cu privire la scopul său/	
funcțiile sale și serviciile oferite.	
Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari au	
acces la informații referitoare la modul de	
organizare și funcționare al adăpostului de	
noapte, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de	
admitere, drepturile și obligațiile persoanelor	