

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre de recuperare pentru victimele violenței în familie

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/funcțiile 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/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.

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.). Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul: direcțiilor județene de asistență socială și protecția copilului, serviciilor publice de asistență socială, cabinetelor de medicină de familie, etc.

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

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

S1.2 Centrul facilitează accesul potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/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/membrii de familie pot fi însoțiți de un angajat al centrului care le poate oferi informațiile solicitate, și, după caz, 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 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 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 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.

Beneficiarii 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 tip de serviciu social 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, 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.

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

STANDARD 2 ADMITERE

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

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

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.

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.

Găzduirea în centrul de recuperare va fi pe o perioadă determinată, de maximum 180 de zile

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, 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;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarului în regim rezidențial 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.

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 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 direcția generală de asistență socială și protecția copilului/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, direcția generală de asistență socială și protecția copilului/serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru a facilita verificarea condițiilor de găzduire și îngrijire oferite;
- transfer pe perioadă nedeterminată în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal; anterior ieșirii beneficiarului din centru se verifică acordul centrului/instituției în care se va transfera acesta;
- la recomandarea centrului rezidențial care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarului sau se închide; cu minim 30 de zile anterior datei când se estimează încetarea serviciilor, centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și direcția generală de asistență socială și protecția copilului/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 centru 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, 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 și/sau contracte de voluntariat pentru asigura existența personalului de specialitate.

Im: Fișele de post și contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat 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 și/sau contracte de voluntariat 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.

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, după caz, de către 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.

Beneficiarilor care au nevoie de sprijin pentru igiena personală (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, transfer în fotoliu, deplasare în interiorul camerei etc.) li se asigură zilnic ajutor din partea personalului de îngrijire.

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 asigură servicii de asistență medicală

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

S2.1 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, după caz, de infirmiere.

Centrul se asigură că beneficiarii se află în evidența unui 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 sau contracte de voluntariat 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 Centrul 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 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).

Centrul poate asigura o gamă largă de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională: consiliere juridică și psihologică, sprijin în vederea adaptării la o viață activă, inserția socială și profesională a victimelor, 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 dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională oferite (cabine/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 serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională corespund scopului acestora.

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 după caz, pot încheia contracte de prestări servicii.

Centrele pot încheia contracte de prestări servicii și/sau contracte de voluntariat în vederea oferirii serviciilor de consiliere juridică și psihologică, cu respectarea confidențialității asupra identității persoanelor asistate.

Centrele pot încheia protocoale de colaborare cu agențiile județene pentru ocuparea forței de muncă în vederea acordării sprijinului necesar pentru integrarea în muncă, readaptarea și recalificarea profesională a beneficiarilor .

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

S3.4 Centrul realizează evidența zilnică a serviciilor/terapiilor 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 specialist/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 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 menite să susțină o viață normală din punct de vedere 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 conform programului de vizită a centrului.

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, servicii religioase.

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.

Centrul desfășoară activități de informare, consiliere, educație extracurriculară, terapii ocupaționale etc. care privesc nevoi diverse: cunoașterea drepturilor sociale și a legislației în domeniul egalității de șanse între femei și bărbați și în domeniul violenței în familie, 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 poate încheia contracte de prestări servicii și /sau contracte de voluntariat 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 (în special pentru activitățile de ergoterapie, de educație extracurriculară, orientare vocațională).

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

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.

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, foișoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie, dotări cu mijloace de transport proprii, elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele minime de calitate etc.

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

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 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;

- 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, încălțăminte, precum și a obiectelor de uz propriu.

Spațiile destinate depozitării hainelor, lenjeriei, încălțăminte, 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, încălțăminte) 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/aparate 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 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.

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 și este dotat 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.

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 dormitoarele/camerele personale ale beneficiarilor, la solicitarea acestora.

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 opțiunea personal/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 către 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 la loc vizibil.

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 zilnice.

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 oricărui 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 deservește 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 către 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 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;

18. de a practica cultul religios dorit;

19. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, 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 centru 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 a victimelor violenței, comunicare și relaționare cu acestea, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

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

STANDARD 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

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

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

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

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

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali.

Im: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, 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, 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.

Centrul colaborează cu organele de poliție sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi județene, respectiv cu Comandamentul de Jandarmi al Municipiului București, în situațiile în care le sunt semnalate cazuri de comitere a actelor de violență în familie.

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 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 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.

Centrul colaborează cu organele de poliție sau, după caz, cu alte instituții de specialitate pentru soluționarea incidentelor deosebite.

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 evedențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.

STANDARD 2 RESURSE UMANE

Centrul 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 și/sau contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.

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

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în [Codul muncii](#).

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

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

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

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare.

Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

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

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

S2.4 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

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 2

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre de recuperare pentru victimele violenței în familie

Pentru a obține licența de funcționare, centrele de recuperare trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 105 și 112 de puncte .

Fișa de autoevaluare pentru centru 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

PENTRU SERVICIILE SOCIALE CU CAZARE ORGANIZATE CA CENTRE DE RECUPERARE PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI ÎN FAMILIE

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (112 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
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/funcțiile 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/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și	TOTAL: 4	TOTAL:	

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/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 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 Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă pot acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centru.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere	1		
S2.2 Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.	1		
S2.3 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.	1		
S2.4 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
STANDARD 3 - ÎNCETARE SERVICII Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia	TOTAL: 4	TOTAL:	

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.	1		
S3.2 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor situațiile de încetare/sistare a serviciilor pe perioadă nedeterminată.	1		
S3.3 Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.	1		
S3.4 Centrul se asigură că beneficiarul părăsește centrul în condiții de securitate.	1		
MODUL II - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1 - EVALUARE			
Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în centru se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar	TOTAL: 4	TOTAL:	
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.	1		
S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor.	1		
S1.3 Centrul efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.	1		
S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului se efectuează cu implicarea acestuia.	1		
STANDARD 2 - PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII			
Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție	TOTAL: 6	TOTAL:	

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.	1		
S2.2 Centrul are capacitatea de a realiza și aplica planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție al beneficiarului.	1		
S2.3 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.	1		
S2.4 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se întocmește cu consultarea beneficiarului.	1		
S2.5 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.	1		
S2.6 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.	1		
MODUL III - ACTIVITĂȚI/SERVICII (Standardele 1 - 5)			
STANDARD 1 - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ			
Centrul rezidențial se asigură că beneficiarii primesc ajutor pentru realizarea activităților de bază ale vieții	TOTAL: 4	TOTAL:	
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.	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	1		

realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor.			
STANDARD 2 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE Centrul asigură servicii de asistență medicală Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistență adecvată pentru sănătate, respectiv supraveghere și tratament, în baza prescripțiilor medicale.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S2.1 Centrul asigură sau, după caz, facilitează, accesul fiecărui beneficiar la asistență medicală.	1		
S2.2 Centrul informează beneficiarii cu privire la asistența medicală acordată.	1		
S2.3 Centrul asigură monitorizarea în scop preventiv și terapeutic a stării de sănătate a beneficiarilor și adaptează regimul de viață și cel alimentar conform indicațiilor specialiștilor.	1		
S2.4 Centrul asigură evidența acordării medicației pentru fiecare beneficiar.	1		
S2.5 Centrul este dotat corespunzător pentru asigurarea asistenței medicale	1		
S2.6 Centrul asigură depozitarea medicamentelor și a materialelor necesare acordării serviciilor medicale în condiții de siguranță.	1		
S2.7 Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor.	1		
STANDARD 3 - RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ Centrul 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.	TOTAL: 4	TOTAL:	
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	1		

realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.			
S3.3 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.	1		
S3.4 Centrul realizează evidența zilnică a serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.	1		
STANDARD 4 - VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE Centrul 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.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S4.1 Centrul asigură beneficiarilor posibilitatea de a folosi îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele acestora.	1		
S4.2 Centrul realizează pentru beneficiari sesiuni de informare în vederea menținerii unui stil de viață sănătos.	1		
S4.3 Centrul încurajează viața activă a beneficiarilor	1		
S4.4 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu familia și prietenii	1		
S4.5 Centrul asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a beneficiarilor	1		
S4.6 Centrul este deschis spre comunitate și facilitează vizitele și comunicarea beneficiarilor cu membrii acesteia	1		
S4.7 Centrul facilitează participarea beneficiarilor la activități de socializare și de petrecere a timpului liber	1		
STANDARD 5 - INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ 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.	TOTAL: 3		

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.	1		
S.5.2 Centrul are capacitatea de a realiza activități de integrare/reintegrare socială.	1		
S.5.3 Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.	1		
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.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Centrul are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.	1		
S1.2 Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.	1		
S1.3 Centrul asigură mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță	1		
S1.4 Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță beneficiarilor.	1		
STANDARD 2 SPAȚII COMUNE			
Centrul deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.	1		
S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.	1		
S2.3 Centrul dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber.	1		

S2.4 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.	1		
STANDARD 3 - CAZARE			
Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S3.1 Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.	1		
S3.2 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor	1		
S3.3 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu.	1		
S3.4 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.	1		
S3.5 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente	1		
S3.6 Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon	1		
S3.7 Dormitoarele/camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate	1		
S3.8 Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).	1		
STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE			
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.	TOTAL: 7	TOTAL:	

S4.1 Centrul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.	1		
S4.2 Centrul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate	1		
S4.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.	1		
S4.4 Centrul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor	1		
S4.5 Centrul asigură fiecărui beneficiar, la intervale echilibrate, 3 mese/zi	1		
S4.6 Centrul facilitează implicarea beneficiarilor în stabilirea meniurilor, prepararea alimentelor și servirea meselor.	1		
S4.7 Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.	1		
STANDARD 5 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE 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		
S5.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.	1		
S5.2 Centrul deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1		
S5.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1		
S5.4 Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1		
S5.5 Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.	1		

S5.6 Centrul păstrează echipamentele din material textil utilizate de către personal în condiții de igienă adecvate.	1		
STANDARD 6 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.	TOTAL: 4		
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)			
STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.	1		
S1.2 Centrul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.	1		
S1.3 Personalul centrului cunoaște și respectă prevederile Cartei.	1		
S1.4 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	1		
S1.5 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.	1		

S1.6 Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
S1.7 Centrul se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de situațiile particulare în care aceștia se află.	1		
STANDARD 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	1		
S2.2 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.	1		
S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.	1		
S2.4 Centrul monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari pe perioada când nu se află în incinta sa, în scopul prevenirii riscului de abuz sau exploatare.	1		
S2.5 Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.	1		
STANDARD 3 - SESIZĂRI/RECLAMAȚII 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.	TOTAL: 3		

S3.1 Centrul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.	1		
S3.2 Centrul informează beneficiarii asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.	1		
S3.3 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.	1		
STANDARDUL 4 - NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE 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.	TOTAL: 3		
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 (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.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.	1		
S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.	1		
S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.	1		

S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.	1		
S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.	1		
S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.	1		
S1.7 Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.	1		
STANDARD 2 - RESURSE UMANE Centrul 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.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S2.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.	1		
S2.4 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.	1		
S2.5 Centrul asigură toate informațiile necesare privind activitatea desfășurată zilnic.	1		
S2.6 Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.	1		
S2.7 Personalul centrului are controalele medicale	1		

periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.			
---	--	--	--