

ORDIN Nr. 82/2019 din 16 ianuarie 2019

privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități*)

EMITENT: MINISTERUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 100 bis din 8 februarie 2019

*) [Ordinul nr. 82/2019](#) a fost publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 100 din 8 februarie 2019 și este reprodus și în acest număr bis.

Având în vedere:

- [art. 9](#) alin. (5) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

- [anexa nr. 9](#) la Normele metodologice de aplicare a prevederilor [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), cu modificările și completările ulterioare;

- [Hotărârea Guvernului nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul:

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

- [art. 1](#) alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare;

- [art. 17](#) alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 12/2017 privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii și Justiției Sociale, cu modificările și completările ulterioare,

ministrul muncii și justiției sociale emite următorul ordin:

ART. 1

Se aprobă standardele specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, după cum urmează:

a) standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale cu cazare de tip centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități, centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități, centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități, prevăzute în [anexa nr. 1](#) la prezentul ordin, aplicabile următoarelor categorii de servicii sociale prevăzute în [Nomenclatorul](#) serviciilor sociale aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare: centre de îngrijire și asistență, cod 8790 CR-D-I, centre de recuperare și reabilitare, cod 8790 CR-D-II, și centre de pregătire pentru o viață independentă, cod 8790 CR-D-IV;

b) standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale cu cazare de tip locuință protejată pentru persoane adulte cu dizabilități, cod 8790 CR-D-VII, prevăzute în [anexa nr. 2](#) la prezentul ordin;

c) standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale cu cazare de tip centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități sau centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități, prevăzute în [anexa nr. 3](#) la prezentul ordin, aplicabile serviciilor sociale prevăzute în [Nomenclatorul](#) serviciilor sociale, cod 8790 CR-D-VI;

d) standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități, cod 8810 ID-II, prevăzute în [anexa nr. 4](#) la prezentul ordin;

e) standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciul "Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități", prevăzute în [anexa nr. 5](#) la prezentul ordin, aplicabile serviciilor sociale prevăzute în [Nomenclatorul](#) serviciilor sociale, cod 8810 ID-III;

f) standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale organizate ca centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități, cod 8899 CZ-D-I și centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități, cod 8899 CZ-D-II, prevăzute în [anexa nr. 6](#) la prezentul ordin;

g) standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități, cod 8899 SC-D-I, prevăzute în [anexa nr. 7](#) la prezentul ordin.

ART. 2

(1) Standardele specifice minime de calitate obligatorii prevăzute la [art. 1](#) cuprind două secțiuni.

(2) Secțiunea nr. 1 - standardul minim de calitate este structurată după cum urmează:

a) module: denumire și numerotare cu cifre romane;

b) standarde: definire, rezultat și numerotare cu cifre arabe;

c) cerințe minime ale fiecărui standard: enunț, detaliere și numerotare cu cifre arabe;

d) indicatori de monitorizare (Im): modalități de evidențiere a respectării standardului;

e) indicatori de control (Ic).

(3) Secțiunea a 2-a cuprinde clarificări privind modalitatea de completare a fișei de autoevaluare - formular standard în care se înscriu de către solicitantul licenței de funcționare datele și punctajul estimat de acesta cu privire la gradul de îndeplinire a standardelor minime aferente procesului de acordare a serviciilor sociale.

(4) Evaluarea în vederea acordării licenței serviciului social se realizează pe baza punctajului prevăzut în secțiunea a 2-a a fiecăreia dintre [anexele nr. 1 - 7](#), a documentelor justificative și a vizitelor de evaluare în teren realizate de inspectorii sociali.

ART. 3

(1) Furnizorii publici și privați de servicii sociale au obligația de a respecta în integralitate standardele specifice minime de calitate obligatorii atât în vederea primirii licenței de funcționare, cât și ulterior acordării acesteia, pentru întreaga perioadă de funcționare a serviciilor sociale.

(2) Indiferent de forma de organizare a serviciilor sociale licențiate, furnizorilor de servicii sociale publici și privați le revine obligația monitorizării respectării standardelor minime de calitate.

ART. 4

(1) Verificarea respectării standardelor specifice minime de calitate obligatorii în baza cărora au obținut licența de funcționare revine inspectorilor sociali, potrivit prevederilor [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Verificarea conformității și respectării normelor de igienă și sănătate publică, a normelor privind securitatea la incendiu, precum și a altor condiții/cerințe/norme pentru care au fost emise autorizații administrative prealabile de funcționare se realizează de personalul de specialitate desemnat de instituțiile care au emis autorizațiile de funcționare respective, după caz: din domeniul sănătății publice, al pazei contra incendiilor, al sănătății și securității în muncă etc.

(3) În realizarea vizitelor de evaluare în teren, inspectorii sociali au în vedere ansamblul de condiții și criterii aferente fiecărui standard, fără a se limita la indicatorii prevăzuți în fișa de autoevaluare, iar în situația în care apreciază încălcări ale unor cerințe care, potrivit legii, intră în competența instituțiilor menționate la alin. (2), în funcție de gravitatea constatărilor procedează după cum urmează:

a) sesizează instituția/instituțiile responsabilă/responsabile;

b) recomandă neacordarea/suspendarea licenței de funcționare și sesizează instituția/instituțiile responsabilă/responsabile;

c) aplică prevederile [art. 27](#) alin. (2) lit. c) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare, și sesizează instituția/instituțiile responsabilă/responsabile.

ART. 5

Anexele nr. 1 - 7 fac parte integrantă din prezentul ordin.

ART. 6

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice nr. 67/2015 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 116 și 116 bis din 13 februarie 2015.

ART. 7

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

Ministrul muncii și justiției sociale,
Marius-Constantin Budăi

București, 16 ianuarie 2019.

Nr. 82.

ANEXA 1

Standarde specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale cu cazare de tip Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități, Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități, Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

În cuprinsul prezentelor standarde, sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile următoare:

ANPD	Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CAbR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPD, în scopul îmbunătățirii conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării

	drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată
LmP	Locuință minim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
LMP	Locuință maxim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 25
PIS	Plan individual de servicii, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 24
PP	Plan personalizat = planificare de servicii și activități realizată de echipa de evaluare a FSS
PPV	Plan personal de viitor = stabilește obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LP, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă
ROF	Regulament de organizare și funcționare
Reprezentant legal	persoana desemnată, în condițiile Codului civil , să reprezinte interesul persoanei lipsite de capacitate deplină de exercițiu a drepturilor civile sau al persoanei lipsite de discernământ
SAS	Servicii de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități
SECPAH - DGASPC	serviciul de evaluare complexă a persoanelor adulte cu handicap din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv locale ale sectoarelor municipiului București
SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Centrul de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități - CAbR - este serviciul social de tip rezidențial care cuprinde un ansamblu de activități, cu preponderență de abilitare și reabilitare, realizate pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor adulte cu dizabilități, în vederea dezvoltării potențialului personal.

Centrul pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități - CPVI - este serviciul social de tip rezidențial care cuprinde un ansamblu de activități, cu preponderență de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, realizate pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor adulte cu dizabilități, în vederea dezvoltării potențialului personal.

Centrul de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități - CIA - este serviciul social de tip rezidențial care cuprinde un ansamblu de activități realizate pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor adulte cu dizabilități, în vederea menținerii/dezvoltării potențialului personal.

Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	FSS asigură organizarea și funcționarea CR cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
Rezultat:	CR este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Cerințe minime:

1. CR este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CR.

2. CR are avizul de înființare emis de ANPD.

3. CR are capacitate maximă de 50 de locuri, cu excepția CPVI care are capacitatea maximă de 20 de locuri.

4. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate.

5. CR deține autorizațiile și avizele de funcționare în termen de valabilitate: autorizația sanitară de funcționare sau, după caz, documentul prevăzut de procedura în vigoare privind reglementarea sanitară pentru funcționarea activităților cu risc pentru starea de sănătate a populației; autorizația sanitar-veterinară, pentru serviciile care asigură activități de preparare și distribuire a hranei; autorizația de securitate la incendiu sau, după caz, documentul care atestă faptul că nu se supune autorizării de securitate la incendiu.

6. CR deține și respectă ROF.

7. CR face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.

8. Conducătorul CR îndeplinește următoarele condiții: este absolvent cu diplomă de licență în domeniul psihologie, asistență socială, sociologie sau echivalentă, cu experiență de minim 2 ani în domeniul serviciilor sociale sau este absolvent cu diplomă de licență în domeniul juridic, medical, economic, al științelor administrative sau echivalentă, cu experiență de minim 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

9. Conducătorul CR elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte

finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din CR; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul de activitate poate fi postat pe site-ul FSS/CR.

10. FSS/CR respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de serviciile și activitățile din CR.

11. FSS/CR are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.

12. Planul anual de instruire și formare profesională cuprinde module de instruire privind: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități.

13. Personalul CR este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.

14. FSS/CR consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

15. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CR, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale, în folosul beneficiarilor.

16. FSS/CR încurajează activitatea voluntarilor și folosește serviciile acestora în interesul beneficiarilor, în condițiile legii; activitatea voluntarilor este coordonată de conducătorul CR.

17. FSS/CR promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul raportului de activitate respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - Conținutul planului anual de instruire și formare profesională respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - CR deține hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează capacitatea CR.

Ic 2 - CR deține avizul de înființare emis de ANPD.

Ic 3 - CR are capacitate maximă de 50 de locuri, cu excepția CPVI care are capacitatea maximă de 20 de locuri.

Ic 4 - Documentele care atestă calitatea de persoană cu dizabilități a beneficiarilor sunt în termen de valabilitate.

Ic 5 - ROF este disponibil la sediul CR, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 6 - Structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv ale conducătorului CR, față de activitățile și serviciile din CR sunt conforme cu prevederile actelor normative în vigoare.

Ic 7 - Raportul anual de activitate, avizat de către FSS, este disponibil la sediile FSS și CR.

Ic 8 - Personalul angajat al CR a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 9 - FF menține comunicarea și colaborarea permanentă referitoare la nevoile beneficiarilor cu CR, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale, în folosul beneficiarilor.

Ic 10 - FSS/CR are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

Standard 2 - GĂZDUIRE	CR asigură găzduirea beneficiarilor în condiții de minim confort, siguranță și igienă.
Rezultat:	Beneficiarii trăiesc în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.

Cerințe minime:

1. CR este amplasat în comunitate și are acces la mijloacele de transport în comun.
2. Mijloacele prin care se asigură împrejmuirea CR nu împiedică vizibilitatea în și dinspre locație.
3. FSS/CR respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi/planuri înclinate, mână curentă etc.
4. Sistemul de alimentare cu apă al CR furnizează apă rece și caldă pentru uz menajer și apă potabilă în cantitatea necesară și de o calitate care să respecte standardele în vigoare, astfel încât să nu afecteze starea de sănătate.
5. Spațiile interioare și exterioare ale CR oferă siguranță beneficiarilor, de exemplu: ferestrele sunt securizate, instalațiile și cablurile electrice sunt izolate, ușile au sisteme de închidere accesibile beneficiarilor și personalului, în caz de urgență.
6. Acolo unde există, spațiile exterioare sunt amenajate, de exemplu cu bănci, foișoare și/sau cu diverse echipamente de relaxare și mișcare, de exemplu coș de baschet, mese de șah, altele.
7. Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare previn producerea de accidente, de tip alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, altele.
8. CR face cunoscute beneficiarilor potențialele surse de risc din spațiile interioare și exterioare.
9. Spațiile interioare beneficiază de lumină naturală și de lumină artificială, după caz.
10. CR dispune de sisteme de încălzire și de deschideri directe (uși, ferestre) către aer liber, pentru ventilație naturală.

11. Fiecare dormitor asigură o suprafață de cel puțin 6 mp pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 mp pentru cel care utilizează fotoliu rulant.

12. Dormitorul permite amplasarea a maxim 3 paturi, fiecare cu câte o noptieră cu lampă de iluminat, a unui dulap pentru păstrarea hainelor/lenjeriei și a unui cuier.

13. Între paturile persoanelor care utilizează fotoliu rulant există o distanță de minim 1,5 m.

14. CR încurajează beneficiarii să își personalizeze spațiul din dreptul patului cu fotografii de familie sau obiecte decorative, dacă nu există restricții în acest sens precizate în PIS/PP.

15. CR asigură pentru fiecare beneficiar lenjerie de pat, pături, prosoape și alte obiecte de uz personal.

16. Lenjeria de pat este curată și în stare bună, se schimbă ori de câte ori este nevoie.

17. Hainele beneficiarului sunt personalizate în funcție de sex și vârstă, suficiente, bine întreținute, curate și adecvate sezonului.

18. CR asigură materiale igienico-sanitare necesare în vederea satisfacerii nevoilor beneficiarilor iar acestea sunt depozitate corespunzător.

19. CR dispune de câte un grup sanitar la maxim 6 persoane; grupul sanitar este dotat cu vas de toaletă, chiuvetă, cadă sau duș, instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

20. Spațiile igienico-sanitare sunt separate pentru bărbați și femei.

21. CR dispune de cel puțin un spațiu/o cameră care poate fi utilizat/ă pentru socializarea beneficiarilor, primirea de vizitatori, bibliotecă, dotat/ă cu mobilier adecvat de tip canapea, fotolii, tv, radio, altele.

22. CR dispune de o cameră intimă, în care au acces cuplurile.

23. CR dispune de spații pentru efectuarea activităților de zi, dotate cu mobilier adecvat de tip mese, scaune, dulapuri pentru depozitare materiale de lucru și altele.

24. Camerele video din CR sunt plasate numai la intrarea în CR, în spațiile interioare comune și în spațiile exterioare.

25. CR dispune de un fișet/spațiu special pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale ale beneficiarului, care se închide cu o cheie aflată în posesia acestuia, dacă nu există restricții în acest sens precizate în PIS sau PP.

26. CR dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Hainele beneficiarului sunt suficiente, bine întreținute și adecvate sexului, vârstei și sezonului.

Im 2 - Lenjeria de pat este curată și în stare bună.

Im 3 - Spațiile interioare degajă o atmosferă prietenoasă.

Indicatori de control:

Ic 1 - CR este amplasat în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun iar mijloacele prin care se asigură împrejmuirea nu împieteză vizibilitatea.

Ic 2 - Spațiile CR, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.

Ic 3 - Spațiile de cazare cuprind maxim 3 paturi iar suprafețele alocate fiecărui beneficiar respectă prevederile cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 4 - CR este adaptat corespunzător pentru persoanele cu dizabilități.

Ic 5 - Lenjeria de pat, hainele beneficiarului, atribuirea materialelor igienico-sanitare și a obiectelor de uz personal corespund prevederilor cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 6 - Spațiile CR au destinații și sunt dotate în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 7 - CR dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.

Standard 3 - ALIMENTAȚIE	CR asigură o alimentație corectă din punct de vedere nutrițional și diversificată, într-un cadru plăcut.
Rezultat:	Beneficiarii se hrănesc suficient, diversificat, în condiții igienice și ambianță plăcută.

Cerințe minime:

1. CR deține spații speciale pentru prepararea alimentelor, de exemplu bucătărie sau oficiu, dotate cu aparatură specifică: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, echipament pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase, altele.

2. CR deține spații speciale pentru păstrarea alimentelor, de exemplu cămară sau beci.

3. CR deține o sală de mese, curată, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier funcțional și confortabil, luminată suficient, cu o ambianță plăcută.

4. CR promovează un stil de viață sănătos, cu reguli clare de igienă și sprijină beneficiarii să înțeleagă importanța obiceiurilor culinare corecte (de exemplu, a nu mânca excesiv pâine) și a hrănirii conform unui program.

5. CR evită folosirea produselor alimentare semi-preparate sau procesate și încurajează consumul de fructe proaspete și de deserturi preparate (nu cumpărate), cel puțin de trei ori pe săptămână.

6. CR afișează zilnic meniul, la loc vizibil.

7. CR implică beneficiarii, conform posibilităților și preferințelor lor, în stabilirea meniului zilnic și în activitățile de preparare și servire a hranei, cu respectarea normelor igienico-sanitare în vigoare.

8. CR poate oferi masa în regim de autoservire sau catering.

9. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

10. CR încurajează beneficiarii să își aranjeze masa și să se hrănească singuri, personalul oferind sprijin direct și îndrumare, după caz; beneficiarii primesc hrana pasată, dacă este cazul.

11. Beneficiarii a căror condiție de sănătate nu permite deplasarea în sala de mese primesc hrana/sunt hrăniți în spațiul propriu de cazare.

12. CR poate organiza gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic, cu respectarea normelor igienico-sanitare.

13. Gospodăriile anexă, acolo unde există, sunt deservite de personalul CR, de beneficiari, în funcție de recomandările din PIS sau PP și de alte persoane care desfășoară activități în interesul comunității sau voluntari, cu respectarea normelor de securitate și siguranță a muncii.

14. CR utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

15. CR asigură câte 3 mese/zi fiecărui beneficiar și, după caz, gustări, la intervale echilibrate, variate de la o zi la alta, ținându-se cont de recomandările medicului specialist și, pe cât posibil, de preferințele beneficiarului.

16. CR alocă suficient timp pentru servirea fiecăreia din cele 3 mese; programul de servire a mesei este afișat la loc vizibil.

17. CR respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.

Indicatori de control:

Ic 1 - Alimentele sunt depozitate în siguranță, în spații speciale.

Ic 2 - Alcătuirea și afișarea meniului zilnic, precum și programul de servire a mesei respectă prevederile cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 3 - CR asigură consumul de fructe proaspete și de deserturi preparate (nu cumpărate), cel puțin de trei ori pe săptămână.

Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE	FSS/CR se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.

2. Procedura precizează, cel puțin: modul de gestiune a medicamentelor; modul de prevenire și gestionare a situațiilor critice și comportamentelor indezirabile, de tipul: furt, încălcarea intimității, distrugerea bunurilor; condițiile de respectare a dreptului la alegere a unui tratament din partea beneficiarului sau reprezentantului său legal; modalități de intervenție în situațiile de neglijență a stării de sănătate și igienei din partea beneficiarului, precum și în situațiile de dependență de alcool, substanțe ilegale, tutun; situațiile în care se solicită intervenția de urgență.

3. CR cunoaște și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor

4. Procedura cuprinde un model de Fișă de monitorizare a stării de sănătate care conține evidența internărilor, tratamentelor, imunizărilor, accidentele, situațiile de prim ajutor, recomandările medicilor specialiști pentru medicația administrată (denumire comercială și dozaj), evidența acestora și alte situații medicale în care au fost implicați beneficiarii.

5. Completarea/actualizarea Fișei de monitorizare a stării de sănătate se face de către personal responsabilizat în acest sens.

6. CR înscrie beneficiarul la medicul de familie, sprijină/încurajează accesul la serviciile de sănătate furnizate în comunitate, inclusiv consiliere, îngrijire stomatologică și oftalmologică, terapii și sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.

7. FSS asigură suport avizat CR, prin parteneriat cu specialiști sau cu organizații specializate, pentru teme ca: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, dependența de substanțe ilegale, alcool sau tutun, altele.

8. CR dispune de un spațiu cu destinația de cabinet de consultații, ce deține dotările minime necesare și în care se află un dulap închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale, la care are acces numai personalul responsabilizat în acest sens prin fișa postului.

9. Personalul responsabilizat prin fișa de post poate acorda prim ajutor și poate gestiona tratamentul bolilor minore (răceli, dureri de cap etc.) și aplicarea medicației prescrise, poate acorda sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, tratarea escarelor și altele.

10. CR deține o condică de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile în care persoanele responsabilizate în acest sens prin fișa postului consemnează numele beneficiarilor, cantitatea eliberată, perioada de utilizare, data eliberării, semnătura persoanei care a eliberat și semnătura (sub orice formă) a persoanei care a primit; medicația eliberată corespunde recomandărilor medicului consemnate în Fișa de monitorizare a stării de sănătate.

11. În cazul în care un beneficiar refuză medicația recomandată, personalul responsabilizat consemnează refuzul în Fișa de monitorizare a stării de sănătate.

12. Beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația sunt ajutați de personalul responsabilizat.

13. În cazul în care asistenții medicali lucrează în ture, CR se asigură că raportul de tură cuprinde informații cu privire la problemele de sănătate ale beneficiarilor, de exemplu temperatură, tensiune arterială, puls, stare generală alterată.

14. FSS asigură sprijin pentru ca fiecare beneficiar din CR să poată efectua anual câte o evaluare medicală completă.

15. În situația în care un beneficiar cu probleme complexe de sănătate are un plan de prevenire, intervenție și recuperare individualizat, realizat de specialiști, CR urmărește realizarea acestuia.

16. CR se asigură că beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și-a dat consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale; consimțământul este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind menținerea sănătății respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind menținerea sănătății este disponibilă la sediul FSS/CR.

Ic 2 - Fișa de monitorizare a stării de sănătate este actualizată și inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Ic 3 - Beneficiarii sunt înscriși la medic de familie.

Ic 4 - Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.

Ic 5 - Condica de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile există și este corespunzător completată.

Ic 6 - Fiecare beneficiar are o evaluarea medicală anuală completă.

Ic 7 - Consimțământul beneficiarului/reprezentantului legal pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale este inclus în dosarul personal.

MODULUL II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE	FSS/CR asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social.
Rezultat	Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a CR, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Cerințe minime:

1. FSS/CR elaborează materiale informative cu privire la CR.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: descrierea CR, condițiile de admitere, activități și servicii oferite, drepturile și obligațiile beneficiarilor, condițiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor și, după caz, modul de calcul al contribuției beneficiarului.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. CR deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.
5. CR utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit, prezentări audio-video, limbaj Braille, limbaj mimico-gestual, altele.
6. FSS/CR utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.
7. CR include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.
8. FSS/CR se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.
9. CR permite accesul persoanelor interesate de a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților și serviciilor, dacă există locuri disponibile.
10. În timpul vizitei, persoanele interesate sunt însoțite de un angajat al CR care oferă informațiile solicitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul materialelor informative respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative actualizate este disponibilă la sediul CR.

Ic 2 - Dosarul personal al beneficiarului cuprinde acordul scris privind utilizarea imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp.

Standard 2 - ADMITERE	FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și/sau serviciile CR, nevoilor specifice identificate.
Rezultat	Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în CR.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, servicii și activități, condiții de suspendare/încetare a acordării serviciilor, conținutul contractului de furnizare de servicii, durata acordării serviciilor, modalitatea de stabilire și actualizare a contribuției, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, și anume:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;
 - c) copie de pe actul de identitate a reprezentantului legal, după caz;
 - d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate, PIS, PIRIS;
 - e) ultimul talon de pensie sau adeverință de venit;
 - f) raportul de anchetă socială.
4. CR cunoaște și aplică procedura de admitere.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.
6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.
7. FSS/CR explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.
8. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.
9. FSS încheie angajament de plată cu persoana/persoanele din partea beneficiarului care participă la plata contribuției.
10. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contractul de furnizare de servicii și sunt actualizate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de admitere respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura de admitere este disponibilă la sediul FSS.

Ic 2 - Documentele prevăzute în procedura de admitere, precum și dispoziția de admitere sunt incluse în dosarul personal.

Ic 3 - Contractele de furnizare de servicii încheiate cu beneficiarii sau cu reprezentanții legali ai acestora și actualizate după caz, inclusiv angajamentele de plată, sunt disponibile la sediul FSS și în dosarul personal al beneficiarului, în original.

Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI	FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar.
--	---

Rezultat	Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.
-----------------	--

Cerințe minime:

1. FSS/CR completează dosarul personal al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.
2. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.
3. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS/CR.
4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS/CR; acordul scris se păstrează în dosarul personal.
5. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, FSS/CR pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal.
6. FSS/CR păstrează dosarele personale ale beneficiarilor în dulapuri închise, accesibile numai personalului de conducere și angajaților cu atribuții în acest sens precizate în fișa de post.
7. FSS asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.
8. FSS/CR ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul FSS/CR.
- Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.
- Ic 3 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în dulapuri închise la sediul FSS/CR în condiții care permit păstrarea confidențialității datelor.
- Ic 4 - FSS/CR deține evidența dosarelor personale arhivate pe suport de hârtie sau electronic.

Standard 4 - SUSPENDAREA/ ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS suspendă/încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le sunt suspendate/încetate serviciile oferite în CR în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social.

2. Procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social prezintă situațiile și documentele din cadrul procesului de suspendare/încetare, obligații ale persoanelor implicate, organizate pe două componente: a) componenta referitoare la suspendare pe perioadă determinată și b) componenta referitoare la încetare.

3. FSS explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile procedurii referitoare la suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social, înainte de semnarea contractului de furnizare servicii iar beneficiarul sau reprezentantul legal semnează de luare la cunoștință; tabelul cu numele persoanelor care au semnat pentru luare la cunoștință constituie anexă la procedură.

4. CR cunoaște și aplică procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social.

5. Principalele situații în care FSS poate suspenda acordarea serviciilor pentru un beneficiar sunt, de exemplu:

a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal pentru revenire în familie, cu acordul acesteia, pentru o perioadă de maxim 15 zile;

b) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal pentru o perioadă de maxim 60 zile, în baza acordului scris al persoanei care va asigura găzduirea și îngrijirea pe perioada respectivă și a anchetei sociale realizată de personal din cadrul CR;

c) în caz de internare în spital cu o durată mai mare de 30 de zile;

d) în caz de transfer într-o altă instituție, pentru efectuarea de programe specializate, cu acordul scris al instituției către care se efectuează transferul și acordul beneficiarului sau reprezentantului legal.

6. Principalele situații în care FSS poate înceta acordarea serviciilor pentru un beneficiar sunt, de exemplu:

a) la cererea scrisă a beneficiarului care are preservată capacitatea de discernământ; dacă este de acord, beneficiarul va comunica în cererea scrisă domiciliul sau reședința unde pleacă după încetarea acordării serviciului; în situația în care beneficiarul comunică adresa, în termen de 5 zile, FSS va notifica serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul;

b) la cererea reprezentantului legal, însoțită de un angajament scris prin care acesta se obligă să asigure găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului, cu obligația ca, în termen de 48 ore de la încetare, FSS să notifice serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul;

c) transfer în altă instituție rezidențială, la cererea scrisă a beneficiarului/reprezentantului legal, cu acordul instituției respective;

d) CR nu mai poate acorda serviciile corespunzătoare sau se închide, cu obligația de a soluționa împreună cu beneficiarii sau reprezentanții legali, cu 30 de zile anterior datei încetării, transferul beneficiarului/beneficiarilor;

e) la expirarea termenului prevăzut în contract;

f) în cazul în care beneficiarul nu respectă clauzele contractuale, pe baza hotărârii cu majoritate simplă a unei comisii formate din conducătorul CR, un reprezentant al FSS, managerul de caz sau un reprezentant al personalului CR și 2 reprezentanți ai beneficiarilor;

g) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, suspendarea licenței de funcționare, altele); în aceste situații FSS va asigura, în condiții de siguranță, transferul beneficiarilor în servicii sociale similare

h) în caz de deces al beneficiarului.

7. CR întocmește fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului, în maxim 12 ore de la constatarea uneia dintre situațiile descrise la punctele 5 și 6; fișa face parte din dosarul personal al beneficiarului.

8. Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului cuprinde informații despre condițiile în care beneficiarul a părăsit serviciul: situația care a determinat suspendarea/încetarea, documentele aferente, îmbrăcămintea și mijloacele de transport folosite, însoțitori, bagaj, precum și destinația comunicată.

9. În situația încetării acordării serviciului, CR transmite copia documentelor care alcătuiesc dosarul personal al beneficiarului către FSS, în baza unui proces-verbal de predare-primire.

10. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate solicita în scris, la încetarea acordării serviciului, copia documentelor care alcătuiesc dosarul personal; predarea-primirea documentelor se face în baza unui proces-verbal încheiat cu FSS.

11. Procesele verbale de predare-primire sunt semnate de părți și arhivate.

12. FSS transmite o copie a fișei de încetare a acordării serviciului către instituția care a emis decizia de admitere a beneficiarului.

13. CR deține un registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor.

14. Registrul de evidență cuprinde cel puțin următoarele: datele de identificare a beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor și destinatarii acestora, data predării dosarului personal și semnături.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de suspendare/încetare a acordării serviciului respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului este disponibilă la sediul FSS/CR.

Ic 2 - Dosarele personale arhivate ale beneficiarilor conțin copie de pe fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului; în cazul încetării, dosarul personal cuprinde și procesul-verbal de predare-primire, în original.

Ic 3 - Registrul de evidență a intrărilor-ieșirilor, completat conform cerințelor minime ale standardului, este disponibil la sediul CR.

MODULUL III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)

Standard 1 - EVALUARE	FSS/CR identifică și cunoaște nevoile beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în baza nevoilor individuale identificate.

Cerințe minime:

1. Pe parcursul găzduirii în CR, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivul general și obiectivele pe termen scurt sau mediu stabilite pentru beneficiar și ori de câte ori este nevoie.

2. Evaluarea inițială, realizată în cel mult 5 zile de la admitere, are ca scop identificarea nevoilor specifice ale beneficiarului.

3. Evaluarea beneficiarilor care se transferă din CR în alte tipuri de servicii va fi realizată de echipa multidisciplinară a FSS/CR; în cazul transferului beneficiarului în LP, evaluarea va stabili nevoia de sprijin: sprijin planificat, pentru persoanele care pot beneficia de LmP sau sprijin permanent pentru persoanele care pot beneficia de LMP.

4. Echipa multidisciplinară a FSS/CR care realizează evaluarea beneficiarilor din CR este formată din cel puțin 3 persoane cu specialități diferite dintre următoarele: medic, asistent medical, asistent social, psiholog, psihopedagog, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fizioterapeut, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, pedagog de recuperare, instructor de educație, alți terapeuți; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico-gestual.

5. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale și gradului de autonomie și comunicare, al nevoilor specifice de abilitare și reabilitare, al nevoii de menținere sau dezvoltare a deprinderilor de viață independentă și integrare, de asistență și îngrijire, al nevoilor educaționale, culturale, al riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, altele), precum și al intereselor vocaționale și abilităților lucrative.

6. Rezultatele sunt consemnate în Fișa de evaluare.

7. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: nevoile identificate, obiectivele pe termen scurt sau mediu, serviciile și activitățile recomandate, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea.

8. Reprezentantul legal participă la evaluare ori de câte ori aceasta se realizează; în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoștință.

9. În cadrul evaluării, echipa multidisciplinară are la bază recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, precum și din documentele care au însoțit cererea de admitere în CR.

10. În cadrul evaluării, echipa multidisciplinară implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.

11. Echipa multidisciplinară aduce Fișa de evaluare la cunoștința beneficiarului sau a reprezentantului legal și fiecare dintre părți o semnează.

12. FSS acordă sprijin pentru evaluarea beneficiarului în vederea revizuirii/actualizării documentului ce atestă încadrarea în grad de handicap, PIS, PIRIS sau în cadrul altor servicii specializate, după caz.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de evaluare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Ic 2 - Beneficiarul a fost evaluat cel puțin o dată pe an.

Ic 3 - FSS a acordat sprijin pentru evaluarea beneficiarului în vederea revizuirii/actualizării documentului ce atestă încadrarea în grad de handicap, PIS, PIRIS sau în cadrul altor servicii specializate, atunci când a fost cazul.

Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT	CR asigură activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor individuale ale beneficiarilor.
Rezultat:	Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare.

Cerințe minime:

1. Echipa multidisciplinară care a efectuat evaluarea inițială completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.

2. În PP sunt specificate, cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului, pe baza evaluării, programarea (zilnică, săptămânală, lunară), timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție (individual/grup), data viitoarei revizui, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

3. PP realizat în baza evaluării inițiale se întocmește pentru o perioadă de maxim 6 luni.

4. După perioada de maxim 6 luni de la evaluarea inițială, PP se revizuieste periodic de către echipa multidisciplinară împreună cu managerul de caz, la interval de 6 luni.

5. PP revizuit cuprinde cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului pentru perioada de până la următoarea revizuire, programarea (zilnică, săptămânală), timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție (individual/grup), data viitoarei revizui, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal

6. În cadrul elaborării și revizuirii PP, echipa multidisciplinară implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.

7. PP cuprinde cel puțin 4 activități dintre cele desfășurate de CR.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.

10. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PP este revizuit la maxim 6 luni.

Ic 2 - PP cuprinde cel puțin 4 activități dintre cele desfășurate de CR.

Standard 3 - MONITORIZARE	CR se asigură că activitățile și/sau serviciile planificate prin PP sunt realizate.
----------------------------------	---

Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.
------------------	--

Cerințe minime:

1. FSS desemnează un manager de caz pentru fiecare beneficiar.
2. FSS se asigură că managerul de caz coordonează, monitorizează și evaluează implementarea PP a beneficiarului.
3. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată lunar, în întâlnirea de lucru a managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.
4. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre managerul de caz și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
5. FSS/CR se asigură că Fișa de monitorizare este utilizată corespunzător cerințelor standardului de calitate.
6. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare, însoțită de PP, este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de monitorizare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 15)

Standard 1 - INFORMARE ȘI ASISTENȚĂ SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	FSS/CR sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității.
Rezultat:	Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.
2. Principalele activități de informare și consiliere socială, după caz, constau în:
 - a) informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;
 - b) sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;
 - c) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces;
 - d) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;

e) informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, servicii balneo etc.;

f) informare și sprijin pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete;

g) informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale;

h) sprijin pentru identificare locuri de muncă, angajare, păstrarea locului de muncă, obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare la locul de muncă;

i) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;

j) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare, altele.

3. Personalul implicat în activitățile de informare și consiliere socială poate fi: asistent social.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

6. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

7. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de informare și consiliere socială sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ	FSS/CR se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.

Cerințe minime:

1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Consilierea are ca obiective: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea

situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, altele.

3. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere și terapie suportivă, intervenții terapeutice specifice.

4. Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog/psihoterapeut.

5. FSS/CR poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

7. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Consilierea psihologică este realizată de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - ABILITARE ȘI REABILITARE	FSS/CR asigură condiții pentru menținerea/ dezvoltarea autonomiei și a potențialului beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor le sunt asigurate servicii personalizate de menținere sau dezvoltare a potențialului funcțional.

Cerințe minime:

1. Activitățile de abilitare și reabilitare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de abilitare și reabilitare, după caz, constau în:

- a) logopedie sau psihoterapie;
- b) masaj sau kinetoterapie sau fizioterapie;
- c) hidroterapie sau termoterapie sau balneoterapie sau terapii speciale sau artterapie (modelaj, sculptură, pictură sau desen, decorațiuni pe diverse materiale, artizanat, dans, muzică, teatru) sau terapie prin muzică;
- d) stimulare psiho-senzorio-motorie;
- e) terapie ocupațională;
- f) activități de tip vocațional/ocupațional.

3. Terapia ocupațională oferă metode variate pentru a îmbogăți deprinderile cognitive, fizice și motorii și pentru a spori încrederea în sine a beneficiarilor, pentru a dezvolta abilitățile de motricitate fină (mișcarea și dexteritatea mușchilor mici din mâini și degete), de

motricitate grosieră (mișcarea mușchilor mari din brațe și picioare), abilitățile oral-motorii (mișcarea mușchilor din gură, buze, limbă, maxilar), abilitățile de auto-îngrijire, altele.

4. Activitățile de abilitare și reabilitare includ instruirea privind utilizarea tehnologiilor de acces, fiind mai cunoscute: afișajul Braille, sintetizatorul de voce hardware, imprimanta Braille, telefoane cu amplificator, tastatura virtuală și altele, precum și instruirea privind utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces, cele mai cunoscute fiind: cârje și bastoane, cadru de mers, scaun rulant, verticalizator, dispozitive auditive, produse pentru comunicare și altele.

5. CR dispune de spații special amenajate pentru serviciile de abilitare și reabilitare, de exemplu sală de gimnastică, cameră multisenzorială, grădină terapeutică/seră, altele.

6. FSS/CR asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.

7. Personalul implicat în activitățile de abilitare și reabilitare poate fi: logoped, kinetoterapeut, fizioterapeut, maseur, pedagog de recuperare, terapeut ocupațional, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, instructor de ergoterapie, instructor de educație, lucrător social, infirmieră, alți terapeuți.

8. FSS/CR poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

9. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

10. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

11. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

12. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de abilitare și reabilitare sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - Activitățile de abilitare și reabilitare se desfășoară în spații dotate corespunzător.

Standard 4 - ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ	CR asigură servicii de îngrijire și asistență pentru beneficiari.
Rezultat:	Beneficiarilor le este asigurată îngrijirea în baza evaluării nevoilor individuale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de îngrijire și asistență sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării (numai în/la anumite momente/acțiuni ale activităților zilnice sau continuu), sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Principalele activități de îngrijire și asistență, după caz, constau în:

a) sprijin pentru îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, alegerea hainelor adecvate;

b) sprijin pentru asigurarea igienei zilnice (spălat și șters, îngrijirea propriului corp și a părților acestuia, igiena eliminărilor, schimbarea materialelor igienico-sanitare etc.);

c) sprijin pentru administrarea medicației, în limita competenței, pe baza recomandărilor medicului de familie/specialist;

d) sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, prevenirea ulcerului de decubit (tratarea escarelor) și altele;

e) sprijin pentru schimbarea poziției corpului, pentru a trece corpul din poziție orizontală în altă poziție, întoarcerea de pe o parte pe cealaltă a corpului;

f) sprijin pentru transfer și mobilizare, pentru deplasarea în interior/exterior, inclusiv efectuarea de cumpărături;

g) sprijin pentru comunicare, altele.

3. CR asigură pentru fiecare beneficiar obiecte de igienă personală: periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.

4. CR are în dotare tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare pentru realizarea activităților.

5. Personalul CR implicat în activitățile de îngrijire și asistență poate fi: lucrător social, infirmieră, pedagog social, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.

7. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

8. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

9. FSS/CR facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire a personalului astfel încât, în activitatea depusă, să respecte demnitatea și intimitatea beneficiarului; dovada acestor instruiți se include în dosarul de personal.

10. FSS/CR poate facilita/realiza sesiuni de instruire privind acordarea de prim ajutor pentru personalul de îngrijire și asistență.

12. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

13. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de îngrijire și asistență sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 5 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: menținerea/dezvoltarea aptitudinilor cognitive	CR se preocupă de menținerea/dezvoltarea aptitudinilor cognitive ale beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea aptitudinilor cognitive.

Cerințe minime:

1. Activitățile de menținere/dezvoltare a aptitudinilor cognitive ale beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de menținere/dezvoltare a aptitudinilor cognitive, după caz, constau în aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte aptitudinile cognitive, de exemplu:

a) să-și folosească simțurile pentru a explora obiecte (experiențe senzoriale cu scop): simțul văzului, simțul auzului, simțul tactil, simțul olfactiv, simțul gustativ;

b) să dezvolte elemente din învățarea de bază: copierea, învățarea prin acțiuni cu două sau mai multe obiecte sau prin joc simbolic, dobândirea de informații, dobândirea limbajului suplimentar, repetarea, dobândirea de concepte legate de caracteristicile lucrurilor, persoanelor sau evenimentelor, dezvoltarea competenței de a citi, scrie, socoti, dobândirea deprinderilor complexe;

c) să aplice cunoștințele prin dezvoltarea concentrării, menținerea atenției asupra unor acțiuni/sarcini pe o durată adecvată, dezvoltarea gândirii, exersarea cititului, scrisului, socotitului, identificarea de răspunsuri și soluții la întrebări sau situații din programul zilnic, selectarea unei opțiuni pentru luarea unei decizii și ducerea la îndeplinire a acesteia.

3. Activitățile includ instruirea privind utilizarea tehnologiilor de acces, de exemplu a instrumentelor de scris.

4. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare/menținere a aptitudinilor cognitive poate fi: psiholog, psihoterapeut, logoped, terapeut ocupațional, pedagog de recuperare, pedagog social, instructor de educație, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

7. CR poate realiza sesiuni de instruire teoretică și practică a personalului și a beneficiarilor cu privire la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare în activitatea de menținere/dezvoltare a aptitudinilor cognitive (de exemplu tehnologiile de scris, jocurile terapeutice etc.), prin colaborarea cu furnizori sau organizații neguvernamentale.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de menținere/dezvoltare a aptitudinilor cognitive ale beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 6 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: menținerea/dezvoltarea deprinderilor zilnice	CR se preocupă de menținerea/dezvoltarea deprinderilor zilnice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor zilnice.

Cerințe minime:

1. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor zilnice ale beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor zilnice ale beneficiarilor zilnice, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru realizarea unei sarcini unice, îndeplinirea unor sarcini multiple, pentru organizarea, planificarea și finalizarea programului zilnic, exerciții pentru gestionarea timpului, pentru a face față stresului, situațiilor de tensiune, urgență sau criză, pentru autocontrolul comportamentului și exprimării emoțiilor adecvate, altele.

3. Personalul implicat în efectuarea activităților de menținere/dezvoltare a deprinderilor zilnice poate fi: psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, pedagog de recuperare, pedagog social, lucrător social, instructor de ergoterapie, instructor de educație, alți terapeuți.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

6. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

7. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor zilnice ale beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 7 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: menținerea/dezvoltarea deprinderilor de comunicare	CR se preocupă de menținerea/dezvoltarea deprinderilor de comunicare a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de comunicare.

Cerințe minime:

1. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de comunicare a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de comunicare, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru comunicare prin mesaje verbale și non-verbale, dezvoltarea limbajului mimico-gestual, dezvoltarea abilităților de a schimba idei/conversa, de a discuta cu una sau mai multe persoane, utilizarea instrumentelor de comunicare, altele.

3. Personalul implicat în efectuarea activităților de menținere/dezvoltare a deprinderilor de comunicare poate fi: psiholog, psihoterapeut, logoped, terapeut ocupațional, pedagog de recuperare, pedagog social, instructor de educație, instructor de ergoterapie, lucrător social, alți terapeuți.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

6. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

7. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de comunicare ale beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 8 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: menținerea/dezvoltarea deprinderilor de mobilitate	CR se preocupă de menținerea/dezvoltarea deprinderilor de mobilitate a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de mobilitate.

Cerințe minime:

1. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de mobilitate a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de mobilitate, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru schimbarea poziției corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, brațul,

alte părți ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport.

3. Personalul implicat în efectuarea activităților de menținere/dezvoltare a deprinderilor de mobilitate poate fi: medic, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, maseur, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, pedagog social, lucrător social, alți terapeuți.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

6. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

7. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de mobilitate a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 9 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: menținerea/dezvoltarea deprinderilor de autoîngrijire	CR se preocupă de menținerea/dezvoltarea deprinderilor beneficiarilor de autoîngrijire.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de autoîngrijire.

Cerințe minime:

8. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de autoîngrijire a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

9. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de autoîngrijire, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru învățarea acțiunilor de spălat și șters corpul sau părțile corpului, de îngrijit pielea, dinții, părul, unghiile, nasul, de realizat toaleta intimă, de îmbrăcat/dezbrăcat, de mâncat/băut, altele.

10. Activitățile cuprind totodată exerciții de conștientizare privind alegerea îmbrăcămînții și încălțămînții în mod adecvat, ținând cont de anotimp și eveniment, de păstrare în ordine și curățenie a obiectelor personale, altele.

11. Personalul implicat în efectuarea activităților de menținere/dezvoltare a deprinderilor de autoîngrijire poate fi: terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, infirmieră, lucrător social, pedagog social, alți terapeuți.

12. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

13. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

14. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

15. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de autoîngrijire a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului

Standard 10 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: menținerea/dezvoltarea deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți	FSS/CR se preocupă de menținerea/dezvoltarea deprinderilor beneficiarilor de îngrijire a propriei sănătăți.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți.

Cerințe minime:

1. Activitatea de menținere/dezvoltare a deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitatea de menținere/dezvoltare a deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe cum să-și păstreze igiena personală și a spațiului de locuit, importanța menținerii unei diete echilibrate și a unei activități fizice zilnice, cum să facă față influențelor și presiunilor legate de riscuri precum consumul de alcool, droguri, infectarea cu infecții cu transmitere sexuală, HIV/SIDA, altele.

3. Activitățile cuprind, de asemenea, exerciții de conștientizare pentru a înțelege și respecta sfatul medicului, pericolele ce pot amenința sau afecta securitatea personală sau a altora, provocând durere, riscurile legate de abuzul fizic asupra propriei persoane (loviri, mușcături, lovirea capului de diferite obiecte etc.), de înghițirea unor obiecte necomestibile, intoxicații, loviri, traumatisme, altele.

4. Personalul implicat în efectuarea activităților de menținere/dezvoltare a deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți poate fi: medic, asistent medical, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, lucrător social, pedagog social, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

7. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

8. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 11 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: menținerea/dezvoltarea deprinderilor de autogospodărire	CR asigură cadrul și sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor beneficiarilor de autogospodărire.
Rezultat:	Beneficiarii sunt încurajați să realizeze acțiuni și sarcini casnice, de fiecare zi, într-o ambianță plăcută.

Cerințe minime:

1. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de autogospodărire sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de autogospodărire, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții necesare pentru prepararea și servirea hranei, întreținerea veselei și tacâmurilor, curățenia spațiului propriu, gestionarea deșeurilor, curățenia și aranjarea îmbrăcăminte și încălțăminte, îngrijirea dispozitivelor de sprijin (ochelari, lupe, scaun rulant, cadru de mers etc.), achiziționarea de bunuri, altele.

3. Activitățile includ conștientizarea acordării de ajutor pentru deplasare, comunicare, îngrijire etc., celorlalte persoane din cameră/grup.

4. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autogospodărire poate fi: psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, pedagog de recuperare, pedagog social, lucrător social, infirmieră, instructor de educație, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

7. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

8. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de autogospodărire a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 12 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: menținerea/dezvoltarea deprinderilor de interacțiune	CR se preocupă de menținerea/dezvoltarea deprinderilor de interacțiune a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de interacțiune și stabilire a relațiilor interpersonale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de interacțiune sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de interacțiune, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe acțiuni și comportamente necesare pentru stabilirea de interacțiuni simple sau complexe cu membrii familiei, prieteni, cu persoane cunoscute sau necunoscute, educație sexuală și altele.

3. Activitățile cuprind exerciții stimulatorii pentru dezvoltarea capacităților de a întreține o conversație, de a se comporta în diferite situații (vizite, slujbe religioase, cinema) sau de a apela la diferite servicii (taxi, tren, metrou, informații).

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

5. CR pune la dispoziția vizitatorilor un spațiu special amenajat și adaptat nevoilor astfel încât să nu deranjeze alți beneficiari.

6. Membrii de familie și prietenii pot vizita beneficiarul, cu respectarea programului de activități CR.

7. CR va permite vizitele în camerele beneficiarilor cu mobilitate redusă și va restricționa accesul la vizită a unor persoane, în conformitate cu recomandările din PIS sau PP.

8. CR respectă viața intimă a beneficiarilor și asigură, după caz, camera intimă pentru cupluri, oferind totodată consiliere în ceea ce privește măsurile contraceptive.

9. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de interacțiune poate fi: psiholog, psihoterapeut, logoped, terapeut ocupațional, pedagog de recuperare, pedagog social, lucrător social, instructor de educație, alți terapeuți.

10. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

11. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

12. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

13. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de interacțiune a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 13 - EDUCAȚIE/ PREGĂTIRE PENTRU MUNCĂ	CR se preocupă de menținerea/îmbunătățirea nivelului de educație/pregătire pentru muncă a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/îmbunătățirea nivelului de educație/pregătire pentru muncă.

Cerințe minime:

1. Activitățile de menținere/îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de menținere/îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă, după caz, constau în: aplicarea de sprijin și exerciții pentru ca beneficiarii să facă față cerințelor instituției școlare/profesionale, să participe la acțiuni de meșteșugărit sau hobby-uri, să-și exerseze/consolideze cunoștințele și abilitățile practice și sociale, să-și capaciteze întreg potențialul creativ și lucrativ, altele.

3. Activitățile cuprind totodată consiliere pre și post angajare, consiliere juridică, organizarea de grupuri de suport, altele.

4. FSS/CR dispune de spații pentru desfășurarea de ateliere creative-terapeutice, ateliere protejate/vocaționale, de exemplu: croitorie și decorațiuni, artizanat, litografie, grădinărit, tehnoredactare și multiplicare, brutărie, catering, ambalaje, lumânărit, ceramică și mozaic, altele.

5. Personalul implicat în efectuarea activităților de îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă poate fi: psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, asistent social, consilier de orientare profesională, specialist în angajare asistată, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, lucrător social, pedagog de recuperare, pedagog social, instructor de educație, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.

6. CR încurajează beneficiarii să urmeze, să completeze sau să finalizeze programe educaționale, vocaționale sau de pregătire pentru muncă, să se înscrie la cursuri de formare profesională și să treacă de la o etapă de formare profesională la alta.

7. CR face demersuri pentru identificarea de alternative educaționale pentru beneficiari.

8. CR poate organiza ateliere protejate, cu respectarea prevederilor legislative în vigoare.
9. FSS/CR poate contracta servicii oferite de instituții/organizații neguvernamentale în scopul consilierii și orientării profesionale, motivării pentru ocupare, altele.
10. CR realizează parteneriate cu instituții/operatori economici care pot acorda stagii de practică, de ucenicie, de voluntariat în vederea pregătirii pentru muncă.
11. CR face demersuri pentru obținerea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare pentru beneficiari, inclusiv pentru organizarea sesiunilor de instruire în vederea utilizării.
12. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.
13. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.
14. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
15. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Activitățile de îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate.
- Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.
- Ic 3 - CR a făcut/face demersuri pentru identificarea de alternative educaționale pentru beneficiari.
- Ic 4 - CR are parteneriate cu instituții/operatori economici care pot acorda stagii de practică, de ucenicie, de voluntariat în vederea pregătirii pentru muncă.
- Ic 5 - CR a făcut/face demersuri pentru obținerea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare pentru beneficiari, inclusiv pentru organizarea sesiunilor de instruire în vederea utilizării.

Standard 14 - ASISTENȚĂ ȘI SUPPORT PENTRU LUAREA UNEI DECIZII	FSS/CR asigură asistență și suport pentru luarea unei decizii adecvate, în baza evaluării și identificării nevoilor specifice ale beneficiarului.
Rezultat:	Beneficiarilor li se acordă asistență individuală pentru luarea de decizii conform voinței și preferințelor proprii.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii.
2. Procedura de lucru precizează cel puțin: contextul și metodele de evaluare aplicate, modul de acordare și etapele procesului de asistență și suport, documentele utilizate, instrumentele de lucru, personalul implicat.

3. CR cunoaște și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii.
4. Asistența pentru luarea unei decizii este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către managerul de caz.
5. Asistența pentru luarea unei decizii presupune acțiuni adecvate de pregătire, consiliere, informare și sprijin direct în scopul realizării unei alegeri între două sau mai multe alternative, beneficiarul fiind constant în centrul procesului, într-un mediu formalizat și de încredere.
6. Acordarea de asistență pentru luarea unei decizii poate cuprinde, după caz:
 - a) informare și consiliere cu privire, fără a se limita, la: drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere a acestora etc.;
 - b) asistență și suport pentru ordonarea logică a informațiilor privind identificarea unei probleme, în funcție de context, situații similare etc.;
 - c) asistență și suport pentru explorarea și evaluarea alternativelor;
 - d) asistență și suport pentru alegerea variantei finale și asumarea responsabilității consecințelor;
 - e) asistență și suport pentru desfășurarea de acțiuni de către beneficiar conform deciziei luate;
 - f) asistență și suport pentru revizuirea deciziei luate, după caz, în funcție de modificarea contextului.
7. Personalul implicat în acțiunile legate de asistența pentru luarea unei decizii poate fi: jurist, avocat, asistent social, psiholog, consilier vocațional, medic în specialitate psihiatrie, alți specialiști, după caz.
8. FSS acordă sprijin personalului implicat în activitatea de asistență și suport în luarea unei decizii promovând colaborarea cu alți specialiști din organizații neguvernamentale.
9. Beneficiarul este implicat în toate etapele procesului de asistență pentru luarea unei decizii.
10. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.
11. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
12. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
13. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Asistența pentru luarea unei decizii este realizată de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 15 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ	FSS/CR se preocupă de creșterea nivelului de implicare a beneficiarilor în viața socială și civică.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru

Cerințe minime:

1. Activitățile privind implicarea beneficiarilor în viața socială și civică a comunității sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile sunt diverse și pot cuprinde: cunoașterea mediului social, stimularea/învățarea unui comportament adecvat situațiilor sociale, implicarea în activități sportive, culturale, artistice desfășurate în comunitate, participarea la acțiuni de recreere și petrecere a timpului liber, la acțiuni de meșteșugărit, vizite, altele.

3. CR încurajează beneficiarii să se implice sau să participe la acțiuni din comunitate, singuri sau însoțiți de cel puțin un membru al personalului, în conformitate cu recomandările din PP.

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

5. CR acordă sprijin pentru ca beneficiarii implicați în acțiuni în comunitate să dispună de materialele necesare pentru exersarea aptitudinilor (materiale pentru pictură, instrumente muzicale etc.).

6. CR acordă sprijin pentru ca beneficiarul/beneficiarii să-și exercite dreptul la vot.

7. CR face demersuri pentru obținerea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare.

8. CR asigură condiții pentru desfășurarea activităților de timp liber, organizarea sărbătoririi zilelor de naștere, a unor sărbători religioase etc.

9. Personalul implicat în efectuarea activităților de integrare și participare socială și civică poate fi: asistent social, tehnician de asistență socială, lucrător social, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog de recuperare, pedagog social, instructor de ergoterapie, instructor de educație, artterapeut, animator-educativ, alți terapeuți.

10. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

11. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

12. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

13. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile privind implicarea beneficiarilor în viața socială și civică sunt realizate de beneficiari cu sprijinul personalului de specialitate.

Ic 2 - CR a făcut/face demersuri pentru obținerea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare.

Ic 3 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 8)

Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR	FSS/CR respectă drepturile beneficiarilor.
Rezultat:	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Cerințe minime:

- Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:
 - să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nicio discriminare;
 - să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
 - să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
 - să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
 - să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
 - să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
 - să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
 - să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
 - să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.
- FSS/CR organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

Ic 1 - Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC	FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.

Cerințe minime:

- FSS elaborează procedura privind managementul situațiilor de risc.
- Procedura precizează modalitățile concrete de acțiune pre și post situație de risc, în următoarele contexte: când beneficiarii manifestă tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, în caz de fugă, de agresiune, plecare neanunțată.
- CR cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.

4. CR comunică către FSS, în termen de maxim 2 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.

5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind managementul situațiilor de risc respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind managementul situațiilor de risc este disponibilă la sediul FSS/CR.

Ic 2 - Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - CODUL DE ETICĂ	FSS elaborează și aplică Codul de etică.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură tratament egal.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.

2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.

3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

4. CR cunoaște și aplică Codul de etică.

5. FSS/CR organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Codului de etică respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul FSS/CR.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI	FSS/CR asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.
3. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.
4. CR cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
5. FSS/CR organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.
7. CR încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.
8. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CR și/sau al organelor abilitate.
9. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului este disponibilă la sediul FSS/CR.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS a consemnat/consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE	FSS/CR asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
2. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.
3. CR cunoaște și respectă procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
4. FSS/CR organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.
5. CR încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.
6. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CR și/sau al organelor abilitate.
7. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante este disponibilă la sediul FSS/CR.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS a consemnat/consemnează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 6 - ASISTENȚA ÎN CAZ DE DECES	FSS/CR asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces.
Rezultat:	Beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor.

2. Procedura precizează cel puțin: modul în care este supravegheat beneficiarul aflat în stare terminală, cum se asigură tratamentul medical, inclusiv medicația pentru terapia durerii, cum se asigură separarea persoanei față de ceilalți beneficiari, asistența spirituală, informarea familiei.

3. CR cunoaște și aplică procedura de asistență în stare terminală sau în caz de deces.

4. CR are obligația de a informa, în scris sau prin telefon, rudele beneficiarului, în termen de 8 de ore de la decesul acestuia.

5. CR stabilește cu reprezentantul legal al beneficiarului sau cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.

6. CR facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul FSS/CR.

Standard 7 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/CR se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CR și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

2. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în CR.

3. CR cunoaște și respectă procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

4. FSS/CR poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.

5. FSS arhivează toate sesizările/reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor este disponibilă la sediul FSS/CR.

Ic 2 - Sesizările/reclamațiile au fost arhivate împreună cu soluțiile de rezolvare.

Standard 8 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR	FSS/CR se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CR.

Cerințe minime:

1. CR aplică anual chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.

2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.

3. Chestionarele completate sunt depuse de beneficiari într-o cutie specială, ușor accesibilă.

4. Conducătorul CR, managerul de caz și un reprezentant al personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei vor fi incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

Ic 1 - CR a analizat chestionarele și a inclus rezultatele analizei în raportul anual pe care îl realizează conducătorul CR.

Documente prevăzute

în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale cu cazare de tip Centru de abilitare și reabilitare, Centru pentru viață independentă, Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează capacitatea CR
2.	Aviz de înființare emis de ANPD
3.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
4.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
5.	Raport de activitate elaborat de conducătorul CR
6.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
7.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
8.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/

	guvernamentale
9.	Meniul beneficiarilor
10.	Programul de servire a mesei
11.	Procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor
12.	Fișă de monitorizare a stării de sănătate
13.	Condica de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile
14.	Raportul de tură a asistenților medicali
15.	Materiale informative cu privire la CR
16.	Procedura de admitere a beneficiarilor
17.	Dispoziția de admitere
18.	Contractul de furnizare de servicii
19.	Angajament de plată cu persoana/persoanele din partea beneficiarului care participă la plata contribuției
20.	Evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic
21.	Tabelul cu numele persoanelor care au semnat pentru luare la cunoștință a prevederilor privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social, înainte de semnarea contractului de furnizare
22.	Procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social
23.	Proces-verbal încheiat între FSS - beneficiar/reprezentant legal pentru primirea, în copie, a documentelor care alcătuiesc dosarul personal
24.	Registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor
25.	Fișa de evaluare
26.	Planul personalizat (PP)
27.	Fișa de monitorizare
28.	Fișa beneficiarului
29.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
30.	Codul de etică
31.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
32.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz

33.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
34.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
35.	Procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor
36.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor
37.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale cu cazare de tip Centru de abilitare și reabilitare, Centru pentru viață independentă, Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, **Centrul de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități - CAbR** trebuie să obțină punctajul de 83 și să îndeplinească toate cerințele minime ale standardului 3 - Abilitare și reabilitare din Modulul IV - Activități și servicii.

Pentru a obține licența de funcționare, **Centrul pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități - CPVI** trebuie să obțină punctajul de 83 și să îndeplinească toate cerințele minime ale standardelor 5 - 15 - Dezvoltarea deprinderilor de viață independentă - din Modulul IV - Activități și servicii.

Pentru a obține licența de funcționare, **Centrul de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități - CIA** trebuie să obțină punctajul de 83 puncte.

Fișa de autoevaluare 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](#).

FIȘA DE AUTOEVALUARE

	Punctajul standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI	27		

SOCIAL (Standarde 1 - 4)			
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE: FSS asigură organizarea și funcționarea CR cu respectarea prevederilor legale în vigoare Rezultat: CR este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.	10		
1. CR este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CR.	1		
2. CR are capacitatea maximă de 50 de locuri, cu excepția CPVI care are capacitatea maximă de 20 de locuri.	1		
3. CR deține avizul de înființare emis de ANPD.	1		
4. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate.	1		
5. CR deține și respectă ROF.	1		
6. Structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv ale conducătorului CR, față de activitățile și serviciile din CR sunt conforme cu prevederile actelor normative în vigoare.	1		
7. Conducătorul CR elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din CR; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul	1		

acestuia; raportul de activitate poate fi postat pe site-ul FSS/CR.			
8. Personalul CR este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
9. FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CR, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale, în folosul beneficiarilor.	1		
10. FSS/CR are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.	1		
Standard 2 - GĂZDUIRE - FSS/CR asigură găzduirea beneficiarilor în condiții de minim confort, siguranță și igienă. Rezultat: Beneficiarii trăiesc în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale	7		
1. CR este amplasat în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun iar mijloacele prin care se asigură împrejmuirea nu împietează vizibilitatea.	1		
2. Spațiile CR, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.	1		
3. Spațiile de cazare cuprind maxim 3 paturi iar suprafețele alocate fiecărui beneficiar respectă prevederile cerințelor minime corespunzătoare.	1		
4. FSS/CR respectă prevederile legale	1		

în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi/planuri înclinate, mână curentă etc.			
5. Lenjeria de pat, hainele beneficiarului, atribuirea materialelor igienico-sanitare și a obiectelor de uz personal corespund prevederilor cerințelor minime corespunzătoare.	1		
6. Spațiile CR au destinații și sunt dotate în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.	1		
7. CR dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.	1		
Standard 3 - ALIMENTAȚIE - CR asigură o alimentație corectă din punct de vedere nutrițional și diversificată, într-un cadru plăcut. Rezultat: Beneficiarii se hrănesc suficient, diversificat, în condiții igienice și ambianță plăcută.	3		
1. Alimentele sunt depozitate în siguranță, în condiții igienice, în spații speciale.	1		
2. Alcătuirea și afișarea meniului zilnic, precum și programul de servire a mesei respectă prevederile cerințelor minime corespunzătoare.	1		
3. CR asigură consumul de fructe proaspete și de deserturi preparate (nu cumpărate), cel puțin de trei ori pe săptămână.	1		
Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE - FSS/CR se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate	7		
1. CR cunoaște și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.	1		

2. Fișa de monitorizare a stării de sănătate conține evidența internărilor, tratamentelor, imunizărilor, accidentele, situațiile de prim ajutor, recomandările medicilor specialiști pentru medicația administrată, evidența acestora și alte situații medicale în care au fost implicați beneficiarii.	1		
3. CR înscrie beneficiarul la medicul de familie, sprijină/încurajează accesul la serviciile de sănătate furnizate în comunitate, inclusiv consiliere, îngrijire stomatologică și oftalmologică, terapii și sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.	1		
4. Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.	1		
5. CR deține o condictă de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile.	1		
6. FSS asigură sprijin pentru ca fiecare beneficiar din CR să poată efectua anual câte o evaluare medicală completă.	1		
7. CR se asigură că beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și-a dat consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale; consimțământul este inclus în dosarul personal al beneficiarului.	1		
Modulul II - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 4)	10		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/CR asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a CR, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	2		
1. FSS/CR elaborează materiale informative cu privire la CR.	1		
2. FSS/CR utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu	1		

caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.			
Standard 2 - ADMITERE - FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și/sau serviciile CR, nevoilor specifice identificate. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în CR.	3		
1. CR cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.	1		
2. Documentele prevăzute în procedura de admitere precum și dispoziția de admitere sunt incluse în dosarul personal.	1		
3. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.	1		
Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI - FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		
1. CR completează dosarul personal al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.	1		
2. FSS/CR ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.	1		
Standard 4 - SUSPENDAREA/ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR -	3		

FSS suspendă/încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le sunt suspendate/încetate serviciile oferite în CR în condiții cunoscute și acceptate.			
1. CR cunoaște și aplică procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social.	1		
2. CR întocmește fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului în maxim 12 ore de la constatarea situației în care se află beneficiarul; fișa face parte din dosarul personal al acestuia.	1		
3. CR deține un registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	8		
Standard 1 - Evaluare - FSS/CR identifică și cunoaște nevoile beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în baza nevoilor specifice identificate.	3		
1. Evaluarea inițială, realizată în cel mult 5 zile de la admitere, are ca scop identificarea nevoilor specifice ale beneficiarului.	1		
2. Pe parcursul găzduirii în CR, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivul general și obiectivele pe termen scurt sau mediu stabilite pentru beneficiar și ori de câte ori este nevoie.	1		
3. FSS acordă sprijin pentru evaluarea beneficiarului în vederea revizuirii/actualizării documentului ce atestă încadrarea în grad de handicap, PIRIS, PIS sau în cadrul altor servicii specializate, atunci când a fost cazul.	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT - CR asigură activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice	3		

ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecărui beneficiar i se acordă servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare.			
1. Echipa multidisciplinară care a efectuat evaluarea inițială completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
2. PP realizat în baza evaluării inițiale se întocmește pentru o perioadă de maxim 6 luni.	1		
3. PP cuprinde cel puțin 4 activități dintre cele desfășurate de CR.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - CR se asigură că activitățile și/sau serviciile planificate prin PP sunt realizate. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.	2		
1. FSS desemnează un manager de caz pentru fiecare beneficiar.	1		
2. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată lunar, în întâlnirea managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.	1		
Modulul IV - SERVICII ȘI ACTIVITĂȚI (Standarde 1 - 15)	26		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ - FSS/CR sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează de personal de specialitate conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ - FSS/CR se preocupă de menținerea	1		

echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.			
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 3 - ABILITARE/REABILITARE - CR asigură condiții pentru menținerea/dezvoltarea autonomiei și a potențialului beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate servicii personalizate de dezvoltare sau menținere a potențialului funcțional. 1. Activitățile de abilitare și reabilitare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz și constau în:	6		
1. logopedie sau psihoterapie	1		
2. masaj sau kinetoterapie sau fizioterapie	1		
3. hidroterapie sau termoterapie sau balneoterapie sau terapii speciale sau artterapie (modelaj, sculptură, pictură sau desen, decorațiuni pe diverse materiale, artizanat, dans, muzică, teatru) sau terapia prin muzică	1		
4. stimulare psiho-senzorio-motorie	1		
5. terapie ocupațională	1		
6. activități de tip vocațional/ ocupațional	1		
Standard 4 - ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ - CR asigură servicii de îngrijire și asistență pentru beneficiari.	7		

Rezultat: Beneficiarilor le este asigurată îngrijirea în baza evaluării nevoilor individuale.			
1. Activitățile de îngrijire și asistență sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de către personal de specialitate conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz și constau în:			
1. sprijin pentru îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, alegerea hainelor adecvate	1		
2. sprijin pentru asigurarea igienei zilnice (spălat și șters, îngrijirea propriului corp și a părților acestuia, igiena eliminărilor, prevenirea ulcerului de decubit, schimbarea materialelor igienico-sanitare etc.)	1		
3. sprijin pentru administrarea medicației, în limita competenței, pe baza recomandărilor medicului de familie/specialist	1		
4. sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, tratarea escarelor și altele	1		
5. sprijin pentru schimbarea poziției corpului, pentru a trece corpul din poziție orizontală în altă poziție, întoarcerea de pe o parte pe cealaltă a corpului	1		
6. sprijin pentru transfer și mobilizare, pentru deplasarea în interior/exterior, inclusiv efectuarea de cumpărături	1		
7. sprijin pentru comunicare, altele.	1		
Standard 5 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - MENȚINEREA/DEZVOLTAREA APTITUDINILOR COGNITIVE - CR se preocupă de menținerea/dezvoltarea aptitudinilor cognitive ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea aptitudinilor cognitive.	1		

1. Activitățile de menținere/ dezvoltare a aptitudinilor cognitive ale beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 6 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - MENȚINEREA/DEZVOLTAREA DEPRINDERILOR ZILNICE - CR se preocupă de menținerea/ dezvoltarea deprinderilor zilnice ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor zilnice.	1		
1. Activitățile de menținere/ dezvoltare a deprinderilor zilnice ale beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de către personal de specialitate conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 7 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - MENȚINEREA/DEZVOLTAREA DEPRINDERILOR DE COMUNICARE - CR se preocupă de menținerea/ dezvoltarea deprinderilor de comunicare a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/ dezvoltarea deprinderilor de comunicare.	1		
1. Activitățile de menținere/ dezvoltare a deprinderilor de comunicare a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de către personal de specialitate conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 8 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ	1		

INDEPENDENTĂ - MENȚINEREA/DEZVOLTAREA DEPRINDERILOR DE MOBILITATE - CR se preocupă de menținerea/ dezvoltarea deprinderilor de mobilitate a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de mobilitate.			
1. Activitățile de menținere/ dezvoltare a deprinderilor de mobilitate, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru schimbarea poziției corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, brațul, alte părți ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport.	1		
Standard 9 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - MENȚINEREA/DEZVOLTAREA DEPRINDERILOR DE AUTOÎNGRIJIRE - CR se preocupă de menținerea/ dezvoltarea deprinderilor beneficiarilor de autoîngrijire. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de autoîngrijire.	1		
1. Activitățile de menținere/ dezvoltare a deprinderilor de autoîngrijire a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de către personal de specialitate, conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 10 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - MENȚINEREA/DEZVOLTAREA DEPRINDERILOR DE ÎNGRIJIRE A PROPRIEI SĂNĂTĂȚI - FSS/CR se preocupă de menținerea/ dezvoltarea deprinderilor beneficiarilor de îngrijire a propriei sănătăți. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/mentinerea deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți.	1		

1. Activitatea de menținere/dezvoltare a deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 11 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - MENȚINEREA/DEZVOLTAREA DEPRINDERILOR DE AUTOGOSPODĂRIRE - CR asigură cadrul și sprijin pentru dezvoltarea deprinderilor beneficiarilor de autogospodărire. Rezultat: Beneficiarii sunt încurajați să realizeze acțiuni și sarcini casnice, de fiecare zi, într-o ambianță plăcută.	1		
1. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de autogospodărire sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 12 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - MENȚINEREA/DEZVOLTAREA DEPRINDERILOR DE INTERACȚIUNE - CR se preocupă de menținerea/dezvoltarea deprinderilor de interacțiune a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de interacțiune și stabilire a relațiilor interpersonale.	1		
1. Activitățile de menținere/dezvoltare a deprinderilor de interacțiune sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 13 - EDUCAȚIE/PREGĂTIRE PENTRU MUNCĂ - CR se preocupă de menținerea/	1		

îmbunătățirea nivelului de educație/ pregătire pentru muncă a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/îmbunătățirea nivelului de educație/ pregătire pentru muncă.				
1. Activitățile de menținere/îmbunătățire a nivelului de educație/ pregătire pentru muncă sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1			
Standard 14 - ASISTENȚĂ ȘI SUPORT PENTRU LUAREA UNEI DECIZII FSS/CR asigură asistență și suport pentru luarea unei decizii adecvate, în baza evaluării și identificării nevoilor specifice ale beneficiarului. Rezultat: Beneficiarii li se acordă asistență individuală pentru luarea de decizii conform voinței și preferințelor proprii.	1			
1. Asistența pentru luarea unei decizii este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către managerul de caz.	1			
Standard 15 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ - FF/CR se preocupă de creșterea nivelului de implicare a beneficiarilor în viața socială și civică. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru implicarea activă în viața socială și civică a comunității.	1			
1. Activitățile privind implicarea beneficiarilor în viața socială și civică a comunității sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1			

Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 8)	12		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/CR respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	1		
FSS/CR organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.	1		
Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC - FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.	1		
1. CR cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.	1		
Standardul 3: CODUL DE ETICĂ - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarii li se asigură tratament egal.	1		
1. CR cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI - FSS/CR asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.	3		
1. CR cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate	1		

situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CR și/sau al organelor abilitate.			
3. FSS/CR organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.	1		
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE - FSS/CR asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		
1. CR cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CR și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CR organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.	1		
Standard 6 - ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE DECES - FSS/CR asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces. Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces.	1		
1. CR cunoaște și aplică procedura	1		

privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor.			
Standardul 7 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	1		
- FSS/CR se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CR și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.			
1. CR cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 8 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR -	1		
FSS/CR se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CR.			
1. FSS/CR aplică anual chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	83		

ANEXA 2

Standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale cu cazare de tip Locuință protejată pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

În cuprinsul prezentelor standarde, sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile următoare:

ANPD	Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CAbR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPD, în scopul îmbunătățirii

	conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată
LmP	Locuință minim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
LMP	Locuință maxim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 25
PIS	Plan individual de servicii, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 24
PP	Plan personalizat = planificare de servicii și activități realizată de echipa de evaluare a FSS
PPV	Plan personal de viitor = stabilește obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LP, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă
ROF	Regulament de organizare și funcționare
Reprezentant legal	persoana desemnată, în condițiile Codului civil , să reprezinte interesul persoanei lipsite de capacitate deplină de exercițiu a drepturilor civile sau al persoanei lipsite de discernământ
SAS	Servicii de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități
SECPAH - DGASPC	serviciul de evaluare complexă a persoanelor adulte cu handicap din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv locale ale sectoarelor municipiului București
SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Locuință protejată - LP - este serviciul social care asigură găzduire și realizează, preponderent prin Centrul de zi, activități corespunzătoare nevoilor individuale specifice ale persoanelor adulte cu dizabilități, pe perioadă determinată, în vederea pregătirii pentru viață independentă.

Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	FSS asigură organizarea și funcționarea LP cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
Rezultat:	LP este organizată și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Cerințe minime:

1. LP este înființată prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea LP.

2. LP are avizul de înființare emis de ANPD.

3. LP are capacitate minimă de 2 (două) locuri și capacitate maximă de 10 locuri.

4. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate.

5. LP poate funcționa în două forme:

5.1. locuința maxim protejată (LMP) = asigură beneficiarilor servicii 24 din 24 ore, în vederea dezvoltării deprinderilor de viață independentă; serviciile de care au nevoie beneficiarii sunt acordate de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

5.2. locuința minim protejată (LmP) = asigură beneficiarilor condiții pentru viață minim asistată, cu sprijin și asistență planificată din partea FSS, în vederea consolidării deprinderilor necesare pentru viață independentă; beneficiarii sunt angajați în muncă, cu excepția celor pentru care a fost stabilită capacitatea de muncă pierdută iar serviciile de care au nevoie sunt acordate de CZ sau de alte servicii din comunitate.

6. LP deține autorizațiile și avizele de funcționare în termen de valabilitate: autorizația sanitară de funcționare sau, după caz, documentul prevăzut de procedura în vigoare privind reglementarea sanitară pentru funcționarea activităților cu risc pentru starea de sănătate a populației; autorizația sanitar-veterinară, pentru serviciile care asigură activități de preparare și distribuie a hranei; autorizația de securitate la incendiu sau, după caz, documentul care atestă faptul că nu se supune autorizării de securitate la incendiu.

7. LP deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.

8. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului LP cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.

9. Activitatea LP este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator; coordonatorul poate fi managerul de caz sau o altă persoană, absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă și cel puțin 1 an vechime în domeniul serviciilor sociale; coordonatorul poate avea în responsabilitate una sau mai multe LP și/sau alte servicii sociale cu cazare.

10. Coordonatorul LP elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din LP; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/LP.

11. FSS respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de serviciile și activitățile din LP.

12. FSS are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.

13. Planul anual de instruire și formare profesională cuprinde module de instruire privind: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități.

14. Personalul LP este instruit/format/perfecționat anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.

15. FSS/LP consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

16. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu LP, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

17. FSS/LP încurajează activitatea voluntarilor și folosește serviciile acestora în interesul beneficiarilor, în condițiile legii; activitatea voluntarilor este coordonată de coordonatorul LP.

18. FSS/LP promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul raportului de activitate respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - Conținutul planului anual de instruire și formare profesională respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - LP deține hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea LP.

Ic 2 - LP are capacitate maximă de 10 de locuri.

Ic 3 - LP deține avizul de înființare emis de ANPD.

Ic 4 - Documentele care atestă calitatea de persoană încadrată în grad de handicap a beneficiarilor sunt în termen de valabilitate.

Ic 5 - ROF este disponibil la sediul LP, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 6 - FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv ale coordonatorului, față de activitățile și serviciile din LP.

Ic 7 - Raportul anual de activitate al coordonatorului LP este disponibil la sediul FSS.

Ic 8 - Personalul angajat al LP a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 10 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu LP, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

Ic 11 - FSS/LP are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

Standard 2 - GĂZDUIRE	FSS/LP asigură găzduirea beneficiarilor în condiții de minim confort, siguranță și igienă.
Rezultat:	Beneficiarii sunt găzduiți în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.

Cerințe minime:

1. LP este amplasată în comunitate și are acces la mijloacele de transport în comun.
2. Mijloacele prin care se asigură împrejmuirea LP, acolo unde este cazul, nu împietează vizibilitatea în și dinspre locație.
3. LP se compune din camerele/dormitoarele beneficiarilor, camera de socializare, bucătărie, baie/dușuri/grup sanitar, cămară, alte dependințe, curte, după caz.
4. LP dotează camera de socializare cu mobilier adecvat pentru efectuarea activităților de grup a beneficiarilor.
5. Fiecare beneficiar are în folosință o cameră proprie.
6. LP poate găzdui două persoane într-o cameră/dormitor numai cu acordul fiecăreia dintre ele sau al reprezentantului legal și cu condiția respectării parametrilor de suprafață; acordul este inclus în dosarul personal.
7. Fiecare cameră/dormitor asigură o suprafață de cel puțin 6 mp pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 mp pentru cel care utilizează fotoliu rulant.
8. În cazul introducerii în cameră a celui de al doilea pat, între paturi există o distanță de minim 1,50 m.
9. Camera/dormitor cuprinde câte o noptieră pentru fiecare pat și un dulap.

10. LP încurajează beneficiarii să își personalizeze spațiul din dreptul patului cu fotografii de familie sau obiecte decorative, dacă nu există restricții în acest sens precizate în PIS sau PPV.

11. LP dispune de câte un grup sanitar la maxim 4 persoane; grupul sanitar este dotat cu vas de toaletă cu capac, chiuvetă, cadă sau duș, instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

12. FSS/LP respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi sau planuri înclinate, mână curentă, altele.

13. Hainele beneficiarului sunt personalizate în funcție de sex și vârstă, suficiente, bine întreținute, curate și adecvate sezonului.

14. LP asigură pentru fiecare beneficiar lenjerie de pat, pături, prosoape și alte obiecte de uz personal.

15. Lenjeria de pat este curată și în stare bună, se schimbă ori de câte ori este nevoie.

16. LP asigură materiale igienico-sanitare necesare în vederea satisfacerii nevoilor proprii ale beneficiarilor iar acestea sunt depozitate corespunzător.

17. Sistemul de alimentare cu apă al LP furnizează apă rece și caldă pentru uz menajer și apă potabilă în cantitatea necesară și de o calitate care să respecte standardele în vigoare, astfel încât să nu afecteze starea de sănătate.

18. Spațiile interioare și exterioare ale LP oferă siguranță beneficiarilor, de exemplu: ferestrele sunt securizate, instalațiile și cablurile electrice sunt izolate, ușile au sisteme de închidere accesibile beneficiarilor și personalului, în caz de urgență.

19. Acolo unde există, spațiile exterioare sunt amenajate, de exemplu cu bănci, foișoare și/sau cu diverse echipamente de relaxare și mișcare, de exemplu coș de baschet, mese de șah, altele.

20. Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare previn producerea de accidente, de tip alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, altele.

21. LP face cunoscute beneficiarilor potențialele surse de risc din spațiile interioare și exterioare.

22. Spațiile interioare beneficiază de lumină naturală și de lumină artificială, după caz.

23. LP dispune de sisteme de încălzire și de deschideri directe (uși, ferestre) către aer liber, pentru ventilație naturală.

24. FSS/LP poate asigura păstrarea obiectelor de valoare și a actelor personale ale beneficiarilor în LP sau la sediul FSS.

25. Camerele video din LP sunt plasate numai la intrarea în LP, în spațiile interioare comune și în spațiile exterioare.

26. LP dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.

27. LP deține și respectă Regulile casei, document elaborat împreună cu beneficiarii, într-un limbaj adecvat și care cuprinde programul și regulile de conviețuire în LP.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Hainele beneficiarului sunt suficiente, bine întreținute și adecvate sexului, vârstei și sezonului.

Im 2 - Lenjeria de pat este curată și în stare bună.

Im 3 - Spațiile interioare degajă o atmosferă familială.

Im 4 - Regulile casei au fost stabilite împreună cu beneficiarii, limbajul este adecvat.

Indicatori de control:

Ic 1 - LP este amplasată în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun iar mijloacele prin care se asigură împrejmuirea nu împietează vizibilitatea.

Ic 2 - Spațiile LP, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.

Ic 3 - Spațiul de cazare/dormitor cuprinde maxim 2 paturi.

Ic 4 - Acordul persoanei pentru a locui cu o altă persoană în cameră este inclus în dosarul personal.

Ic 5 - LP este adaptat corespunzător pentru persoanele cu dizabilități.

Ic 6 - Lenjeria de pat, hainele beneficiarului, atribuirea materialelor igienico-sanitare și a obiectelor de uz personal sunt în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 7 - Spațiile LP au destinații și sunt dotate în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 8 - LP dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.

Standard 3 - ALIMENTAȚIE	FSS/LP asigură o alimentație corectă din punct de vedere nutrițional și diversificată, într-un cadru familial.
Rezultat:	Beneficiarii se hrănesc suficient, diversificat, în condiții igienice și ambianță plăcută.

Cerințe minime:

1. LP are bucătărie sau oficiu, echipată cu cel puțin: chiuvetă, aragaz/microunde, frigider, masă scaune.

2. LP are un spațiu pentru păstrarea alimentelor, de exemplu cămară sau beci.

3. Beneficiarii pot servi masa în bucătărie sau în camera de socializare.

4. FSS/LP asigură veselă, tacâmuri sau tacâmuri adaptate, după caz, fețe de masă, alte materiale necesare asigurării unui mediu plăcut.

5. LP încurajează beneficiarii să își aranjeze masa și să se hrănească singuri, personalul oferind sprijin direct și îndrumare, după caz.

6. Beneficiarii din LmP merg la cumpărături, pregătesc și servesc masa, fără sau cu ajutor minim din partea personalului.

7. Beneficiarii din LMP primesc sprijin pentru servirea mesei, în manieră suportivă.

8. Personalul implicat în pregătirea și servirea mesei poate fi: infirmieră, pedagog social.

9. LP promovează un stil de viață sănătos și sprijină beneficiarii să înțeleagă importanța obiceiurilor culinare corecte (de exemplu, a nu mânca excesiv pâine) și a hrănirii conform unui program.

10. LP evită folosirea produselor alimentare semi-preparate sau procesate și încurajează consumul de fructe și de deserturi preparate, cel puțin de trei ori pe săptămână.

11. LP poate organiza gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic cu respectarea normelor igienico-sanitare.

12. Gospodăriile anexă, acolo unde există, sunt deservite de personalul LP, de beneficiari, în funcție de recomandările din PIS sau PPV și, după caz, de alte persoane care desfășoară activități în interesul comunității sau voluntari, cu respectarea normelor de securitate și siguranță a muncii.

13. LP utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

14. LP asigură câte 3 mese/zi fiecărui beneficiar și, după caz, gustări la intervale echilibrate, variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele beneficiarilor; acordarea meselor se realizează în complementaritate/completare cu mesele beneficiarilor de CZ.

15. LP respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.

Indicatori de control:

Ic 1 - Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor și preferințelor.

Ic 2 - LP asigură consumul de fructe proaspete și de deserturi preparate (nu cumpărate), cel puțin de trei ori pe săptămână.

Ic 3 - Produsele din gospodăriile anexă, acolo unde există, contribuie la creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE	FSS/LP se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.

2. Procedura precizează, în funcție de tipul LP, cel puțin: modul de gestiune a medicamentelor; modul de prevenire și gestionare a situațiilor critice și comportamentelor indezirabile, de tipul: furt, încălcarea intimității, distrugerea bunurilor; condițiile de respectare a dreptului la alegere a unui tratament din partea beneficiarului sau reprezentantului său legal; modalități de intervenție în situațiile de neglijență a stării de sănătate și igienei din partea beneficiarului, precum și în situațiile de dependență de alcool, substanțe ilegale, tutun; situațiile în care se solicită intervenția de urgență.

3. LP cunoaște și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.

4. Procedura cuprinde un model de Fișă de monitorizare a stării de sănătate care conține evidența internărilor, tratamentelor, imunizărilor, accidentele, situațiile de prim ajutor, recomandările medicilor specialiști pentru medicația administrată (denumire comercială și dozaj), evidența acestora și alte situații medicale în care au fost implicați beneficiarii.

5. Completarea/actualizarea Fișei de monitorizare a stării de sănătate se face de către personal responsabilizat în acest sens.

6. În cazul LMP, pentru beneficiarii care necesită tratament medical permanent și supravegheat, personalul responsabilizat consemnează zilnic sau, după caz, săptămânal, medicația acordată și date despre starea generală în Fișa de monitorizare a stării de sănătate.

7. LP înscrie beneficiarul la medicul de familie, sprijină/încurajează accesul la serviciile de sănătate furnizate în comunitate, inclusiv consiliere și terapie, îngrijire stomatologică și oftalmologică, alte terapii și sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.

8. FSS asigură beneficiarilor din LP suport avizat, prin parteneriat cu specialiști, pentru teme ca: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, dependența de substanțe ilegale, alcool, tutun, altele.

9. În LMP, personalul responsabilizat prin fișa de post poate acorda prim ajutor și poate gestiona tratamentul bolilor minore (răceli, dureri de cap etc.) și aplicarea medicației prescrise, poate acorda sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, tratarea escarelor și altele.

10. LMP dispune de un dulap/spațiu închis în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale și la care are acces numai personalul responsabilizat în acest sens prin fișa postului.

11. LMP deține o condică de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile în care persoanele responsabilizate în acest sens prin fișa postului consemnează numele beneficiarilor, cantitatea eliberată, data eliberării, semnătura persoanei care a eliberat și semnătura (sub orice formă) a persoanei care a primit; medicația eliberată corespunde recomandărilor consemnate în Fișa de monitorizare a stării de sănătate.

12. În cazul în care un beneficiar refuză medicația recomandată, personalul responsabilizat consemnează refuzul în Fișa de monitorizare.

13. Beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația sunt ajutați de personalul responsabilizat.

14. FSS asigură sprijin pentru ca fiecare beneficiar din LP să poată efectua anual câte o evaluare medicală completă.

15. În situația în care un beneficiar cu probleme complexe de sănătate are un plan de prevenire, intervenție și recuperare individualizat, realizat de specialiști, LMP urmărește realizarea acestuia.

16. LP se asigură că beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și-a dat consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale; consimțământul este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind menținerea sănătății respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind menținerea sănătății este disponibilă la sediul FSS/LP.

Ic 2 - Fișa de monitorizare a stării de sănătate este actualizată și inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Ic 3 - Beneficiarii sunt înscriși la medic de familie.

Ic 4 - Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.

Ic 5 - Fiecare beneficiar are o evaluare medicală anuală completă.

Ic 6 - Consimțământul beneficiarului/reprezentantului legal pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale este inclus în dosarul personal.

MODULUL II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE	FSS/LP asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social.
Rezultat	Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a LP, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Cerințe minime:

1. FSS/LP elaborează materiale informative cu privire la LP.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: descrierea LP, condițiile de admitere, activități și servicii oferite, drepturile și obligațiile beneficiarilor, condițiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor și, după caz, modul de calcul al contribuției beneficiarului.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. LP deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.
5. LP utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit, prezentări audio-video, limbaj Braille, limbaj mimico-gestual.
6. FSS/LP utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.
7. LP include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.
8. FSS/LP se asigură că materialele informative sunt actualizate în permanență.
9. LP permite accesul persoanelor interesate de a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților și serviciilor, dacă există locuri disponibile.
10. În timpul vizitei, persoanele interesate sunt însoțite de un angajat al LP care oferă informațiile solicitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul materialelor informative respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative actualizate este disponibilă la sediul LP.

Ic 2 - Dosarul personal al beneficiarului cuprinde acordul scris privind utilizarea imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp.

Standard 2 - ADMITERE	FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin
------------------------------	--

	activitățile și serviciile LP, nevoilor specifice identificate.
Rezultat	Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în LP.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, servicii și activități, condiții de suspendare/încetare a acordării serviciilor, conținutul contractului de furnizare de servicii, durata acordării serviciilor, modalitatea de stabilire și actualizare a contribuției, după caz, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;
 - c) copie de pe actul de identitate a reprezentantului legal, după caz;
 - d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate, PIS, PIRIS;
 - e) ultimul talon de pensie sau adeverință de venit;
 - f) raportul de anchetă socială.
4. LP cunoaște și aplică procedura de admitere.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.
6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.
7. FSS/LP explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.
8. În cazul LmP, FSS stipulează, în conținutul contractului, obligativitatea ca persoana cu dizabilități să fie încadrată în muncă pe perioada rezidenței în această formă de serviciu social, cu acordarea unei perioade de grație de maxim 3 luni pentru persoanele care pierd locul de muncă ulterior încheierii contractului; durata maximă a contractului de furnizare de servicii este de 5 ani; în situații bine justificate, în funcție de rezultatele evaluării și de propunerea echipei multidisciplinare, contractul de furnizare de servicii poate fi prelungit.
9. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.
10. FSS încheie angajament de plată cu persoana/persoanele din partea beneficiarului care participă la plata contribuției.
11. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contractul de furnizare de servicii.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de admitere respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura de admitere este disponibilă la sediul FSS/LP.

Ic 2 - Documentele prevăzute în procedura de admitere, precum și dispoziția de admitere sunt incluse în dosarul personal.

Ic 3 - Contractele de furnizare de servicii încheiate cu beneficiarii sau cu reprezentanții legali ai acestora și actualizate după caz sunt disponibile la sediul FSS, în original și în dosarul personal al beneficiarului, în original.

Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI	FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar.
Rezultat	Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de legislația în vigoare și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.

Cerințe minime:

1. FSS/LP completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.

2. FSS păstrează dosarele personale ale beneficiarilor în condiții de siguranță și confidențialitate.

3. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.

4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS.

5. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS; acordul scris se păstrează în dosarul personal.

6. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, FSS pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal.

7. FSS asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.

8. FSS/LP deține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

Ic 1 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt păstrate și disponibile la sediul FSS.

Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de legislația în vigoare.

Ic 3 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate de FSS în condiții care permit păstrarea confidențialității datelor.

Ic 4 - FSS/LP deține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Standard 4 - SUSPENDAREA/ ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS suspendă/încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le sunt suspendate/încetate serviciile oferite în LP în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social.
2. Procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social prezintă situațiile și documentele din cadrul procesului de suspendare/încetare, obligații ale persoanelor implicate, organizate pe două componente: a) componenta referitoare la suspendare pe perioadă determinată și b) componenta referitoare la încetare.
3. FSS explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile procedurii referitoare la suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social, înainte de semnarea contractului de furnizare servicii iar beneficiarul sau reprezentantul legal semnează de luare la cunoștință; tabelul cu numele persoanelor care au semnat pentru luare la cunoștință constituie anexă la procedură.
4. LP cunoaște și aplică procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social.
5. Principalele situații în care FSS poate suspenda acordarea serviciilor pentru un beneficiar sunt, de exemplu:
 - a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal pentru revenire în familie, cu acordul acesteia, pentru o perioadă de maxim 15 zile;
 - b) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal pentru o perioadă de maxim 60 zile, în baza acordului scris al persoanei care va asigura găzduirea și îngrijirea pe perioada respectivă și a anchetei sociale realizată de personal din cadrul FSS;
 - c) în caz de internare în spital cu o durată mai mare de 30 de zile;
 - d) în caz de transfer într-o altă instituție, pentru efectuarea de programe specializate, cu acordul scris al instituției către care se efectuează transferul și acordul beneficiarului sau reprezentantului legal.
6. Principalele situații în care FSS poate înceta acordarea serviciilor pentru un beneficiar sunt, de exemplu:
 - a) la cererea scrisă a beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ; dacă este de acord, beneficiarul va comunica în cererea scrisă domiciliul sau reședința unde pleacă după încetarea acordării serviciului; în situația în care beneficiarul comunică adresa, în termen de 5 zile, FSS va notifica serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul;
 - b) la cererea reprezentantului legal, însoțită de un angajament scris prin care acesta se obligă să asigure găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului; în termen de 48 ore de la încetarea acordării serviciilor, FSS va notifica serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul;

c) transfer în altă instituție rezidențială, la cererea scrisă a beneficiarului/reprezentantului legal, cu acordul instituției respective;

d) la expirarea termenului prevăzut în contract;

e) LP nu mai poate acorda serviciile corespunzătoare sau se încheie, cu obligația de a soluționa împreună cu beneficiarii sau reprezentanții legali, cu 30 de zile anterior datei încetării, transferul beneficiarului/beneficiarilor;

f) în cazul în care beneficiarul nu respectă clauzele contractuale și/sau nu respectă în mod regulat Regulile casei, pe baza hotărârii unei comisii formate din coordonatorul LP, un reprezentant al FSS, managerul de caz sau un reprezentant al personalului LP și 2 reprezentanți ai beneficiarilor;

g) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, suspendarea licenței de funcționare, altele); în aceste situații, FSS asigură, în condiții de siguranță, transferul beneficiarilor în servicii sociale similare;

h) în caz de deces al beneficiarului.

7. LP întocmește Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului în maxim 24 ore de la constatarea uneia dintre situațiile descrise la punctele 5 și 6.

8. Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului cuprinde informații despre condițiile în care beneficiarul a părăsit serviciul: situația care a determinat suspendarea/încetarea, documentele aferente, îmbrăcămintea și mijloacele de transport folosite, însoțitori, bagaj, precum și destinația comunicată.

9. În situația încetării acordării serviciului, LP transmite către FSS toate documentele care pot completa dosarul beneficiarului.

10. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate solicita în scris, la încetarea acordării serviciului, copia documentelor care alcătuiesc dosarul personal; predarea-primirea documentelor se face în baza unui proces-verbal încheiat cu FSS.

11. Procesele-verbale de predare-primire sunt semnate de părți și arhivate de FSS, inclusiv dosarele personale.

12. FSS transmite o copie a fișei de încetare a acordării serviciului către instituția care a emis decizia de admitere a beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de suspendare/încetare a acordării serviciului respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului este disponibilă la sediul FSS/LP.

Ic 2 - Dosarele personale arhivate ale beneficiarilor conțin fișa de încetare a acordării serviciului și procesul-verbal de predare-primire, în original.

MODULUL III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)

Standard 1 - EVALUARE	FSS/LP identifică și cunoaște nevoile beneficiarilor.

Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în baza nevoilor individuale identificate.
------------------	--

Cerințe minime:

1. Pe parcursul găzduirii în LP, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivul general și obiectivele pe termen scurt sau mediu stabilite pentru beneficiar și ori de câte ori este nevoie.
2. Evaluarea inițială, realizată în cel mult 5 zile de la admitere, are ca scop identificarea nevoilor specifice ale beneficiarului.
3. Echipa multidisciplinară a FSS/LP care realizează evaluarea beneficiarilor este formată din cel puțin 3 persoane cu specialități diferite dintre următoarele: medic, asistent medical, asistent social, psiholog, psihopedagog, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fizioterapeut, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico-gestual.
4. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale și gradului de autonomie și comunicare, al nevoilor de abilitare și reabilitare, interrelaționare și responsabilizare, al gradului de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, al nevoilor de asistență și îngrijire, educaționale, culturale, al riscurilor posibile și eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, altele), precum și al interesului pentru ocupare, integrare și participare socială.
5. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.
6. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: rezultatele evaluării, nevoile identificate, obiectivele pe termen scurt sau mediu, serviciile și activitățile recomandate, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea.
7. Reprezentantul legal participă la evaluare ori de câte ori aceasta se realizează; în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoștință.
8. În cadrul evaluării, echipa multidisciplinară are la bază recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, precum și din documentele care au însoțit cererea de admitere în LP.
9. În cadrul evaluării, echipa multidisciplinară se preocupă să implice beneficiarul și să asculte opinia acestuia.
10. Echipa multidisciplinară aduce Fișa de evaluare la cunoștința beneficiarului sau a reprezentantului legal și fiecare dintre părți o semnează.
11. FSS acordă sprijin pentru evaluarea beneficiarului în vederea revizuirii/actualizării documentului ce atestă încadrarea în grad de handicap, PIS, PIRIS sau în cadrul altor servicii specializate, după caz.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de evaluare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Ic 2 - Beneficiarul a fost evaluat cel puțin o dată pe an.

Ic 3 - FSS a acordat sprijin pentru evaluarea beneficiarului în vederea revizuirii/actualizării documentului ce atestă încadrarea în grad de handicap, PIS, PIRIS sau în cadrul altor servicii specializate, atunci când a fost cazul.

Standard 2 - PLANUL PERSONAL DE VIITOR	LP asigură condiții pentru ca beneficiarii să poată atinge un maxim posibil de independență.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură servicii personalizate.

Cerințe minime:

1. Echipa multidisciplinară care efectuează evaluarea completează Planul personal de viitor (PPV) pentru fiecare beneficiar.
2. PPV stabilește obiectivele pe termen scurt (6 luni) și mediu (12 luni) de pregătire individuală a unui beneficiar în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă.
3. În PPV sunt specificate, cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului, pe baza evaluării, durata acordării și programarea (zilnică, săptămânală, lunară), timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție (individual/grup), data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.
4. PPV realizat în baza evaluării inițiale se întocmește pentru o perioadă de maxim 6 luni.
5. După perioada de 6 luni de la evaluarea inițială, PPV este analizat și revizuit cel puțin o dată la 6 luni, în reuniune specială de sinteză, organizată de managerul de caz cu membrii personalului care lucrează direct cu beneficiarul.
6. În cadrul elaborării și revizuirii PPV, echipa multidisciplinară implică activ beneficiarul.
7. Membrii familiei, grupul de suport al beneficiarului, managerul de caz, personalul LP sprijină beneficiarul în implementarea PPV.
8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
9. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PPV ori de câte ori acesta este revizuit.
10. PPV este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PPV respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Fiecare beneficiar din LP are PPV.

Ic 2 - PPV este analizat cel puțin o dată la 6 luni.

Standard 3 - MONITORIZARE	FSS/LP se asigură că activitățile și/sau serviciile planificate prin PPV sunt realizate.
----------------------------------	--

Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PPV.
------------------	---

Cerințe minime:

1. FSS desemnează un manager de caz pentru fiecare beneficiar.
2. FSS se asigură că managerul de caz coordonează, monitorizează și evaluează implementarea PPV a beneficiarului.
3. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată lunar, în întâlnirea de lucru a managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.
4. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre managerul de caz și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
5. FSS/LP se asigură că Fișa de monitorizare este utilizată corespunzător cerințelor standardului de calitate.
6. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare, însoțită de PPV, este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de monitorizare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 15)

Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	FSS/LP sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității.
Rezultat:	Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează conform planificării din PPV, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.
2. Principalele activități de informare și consiliere socială, după caz, constau în:
 - a) informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;
 - b) sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;

- c) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces;
- d) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;
- e) informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.;
- f) informare și sprijin pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;
- g) informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale;
- h) sprijin pentru identificare locuri de muncă, angajare, păstrarea locului de muncă, obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare;
- i) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;
- j) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare.

3. Activitățile de informare și consiliere socială se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

4. Personalul implicat în activitățile de informare și consiliere socială poate fi: asistent social.

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

7. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

8. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de informare și consiliere socială sunt realizate de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ	FSS/LP se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.

Cerințe minime:

1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Consilierea are ca obiective: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, altele.

3. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere și terapie suportivă, intervenții terapeutice specifice.

4. Consilierea psihologică se desfășoară de CZ, la sediul acestuia sau, după caz, în LMP.

5. Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog, psihoterapeut.

6. FSS/LP poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

7. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

8. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

10. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Consilierea psihologică este realizată de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - ABILITARE ȘI REABILITARE	FSS/LP se preocupă ca beneficiarii să-și dezvolte autonomia și potențialul funcțional.
Rezultat:	Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru dezvoltarea potențialului.

Cerințe minime:

1. Activitățile de abilitare și reabilitare sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de abilitare și reabilitare, după caz, constau în:

- a) logopedie sau psihoterapie;
- b) masaj sau kinetoterapie sau fizioterapie;
- c) hidroterapie sau termoterapie sau balneoterapie sau terapii speciale sau artterapie (modelaj, sculptură, pictură sau desen, decorațiuni pe diverse materiale, artizanat, dans, muzică, teatru) sau terapie prin muzică;
- d) stimulare psiho-senzorio-motorie;
- e) terapie ocupațională;
- f) activități de tip vocațional/ocupațional.

3. Terapia ocupațională oferă metode variate pentru a îmbogăți deprinderile cognitive, fizice și motorii și pentru a spori încrederea în sine a beneficiarilor, pentru a dezvolta abilitățile de motricitate fină (mișcarea și dexteritatea mușchilor mici din mâini și degete), de motricitate grosieră (mișcarea mușchilor mari din brațe și picioare), abilitățile oral-motorii (mișcarea mușchilor din gură, buze, limbă, maxilar), abilitățile de auto-îngrijire, altele.

4. Activitățile de abilitare și reabilitare includ instruirea privind utilizarea tehnologiilor de acces, fiind mai cunoscute: afișajul Braille, sintetizatorul de voce hardware, imprimanta Braille, telefoane cu amplificator, tastatura virtuală și altele, precum și instruirea privind utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces, cele mai cunoscute fiind: cârje și bastoane, cadru de mers, scaun rulant, verticalizator, dispozitive auditive, produse pentru comunicare și altele.

5. Activitățile de abilitare și reabilitare se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

6. LP poate alocă un spațiu și o dotare minimă pentru întreținerea autonomiei și a potențialului funcțional, de exemplu: spalier, minge terapeutică, bicicletă medicinală, grădină terapeutică etc.

7. Personalul implicat în activitățile de abilitare și reabilitare poate fi: kinetoterapeut, fizioterapeut, maseur, logoped, terapeut ocupațional, pedagog de recuperare, artterapeut, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, instructor de ergoterapie, lucrător social, instructor de educație, alți terapeuți.

8. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

9. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

10. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

11. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de abilitare și reabilitare sunt realizate de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 4 - ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ	FSS/LP asigură servicii de îngrijire și asistență pentru beneficiari.
Rezultat:	Beneficiarilor le este asigurată îngrijirea în baza evaluării nevoilor individuale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de îngrijire și asistență sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării (numai în/la anumite momente/acțiuni ale activităților zilnice sau continuu), sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Principalele activități de îngrijire și asistență, după caz, constau în:

a) sprijin pentru îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, alegerea hainelor adecvate;

b) sprijin pentru asigurarea igienei zilnice (spălat și șters, îngrijirea propriului corp și a părților acestuia, igiena eliminărilor etc.);

c) sprijin pentru administrarea medicației, în limita competenței, pe baza recomandărilor medicului de familie/specialist;

d) sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, tratarea escarelor și altele;

e) sprijin pentru transfer și mobilizare, pentru deplasarea în interior/exterior, inclusiv efectuarea de cumpărături;

f) sprijin pentru deplasare la instituții medicale, unități spitalicești, farmacii etc.;

g) sprijin pentru efectuarea analizelor recomandate;

h) sprijin pentru prepararea hranei;

i) sprijin pentru menaj;

j) sprijin pentru comunicare, altele.

3. LP asigură pentru fiecare beneficiar obiecte de igienă personală: periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.

4. LP are în dotare tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare pentru realizarea activităților.

5. Personalul LP implicat în activitățile de îngrijire și asistență poate fi: infirmieră, îngrijitor la domiciliu, pedagog social, lucrător social, tehnician de asistență socială, pedagog de recuperare.

6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

7. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

8. FSS/LP facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire a personalului pentru ca acesta să respecte demnitatea și intimitatea beneficiarului; dovada instruirilor se include în dosarul de personal.

9. FSS/LP poate facilita/realiza sesiuni de instruire privind acordarea de prim ajutor pentru personalul de îngrijire și asistență.

10. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

11. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de îngrijire și asistență sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 5 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: dezvoltarea/consolidarea aptitudinilor cognitive	FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/consolidarea aptitudinilor cognitive ale beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/consolidarea aptitudinilor lor

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare/consolidare a aptitudinilor cognitive ale beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare/consolidare a aptitudinilor cognitive, după caz, constau în aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte aptitudinile cognitive, de exemplu:

a) să-și folosească simțurile pentru a explora obiecte (experiențe senzoriale cu scop): simțul văzului, simțul auzului, simțul tactil, simțul olfactiv, simțul gustativ;

b) să dezvolte elemente din învățarea de bază: copierea, învățarea prin acțiuni cu două sau mai multe obiecte sau prin joc simbolic, dobândirea de informații, dobândirea limbajului suplimentar, repetarea, dobândirea de concepte legate de caracteristicile lucrurilor, persoanelor sau evenimentelor, dezvoltarea competenței de a citi, scrie, socoti, dobândirea deprinderilor complexe;

c) să aplice cunoștințele prin dezvoltarea concentrării, menținerea atenției asupra unor acțiuni/sarcini pe o durată adecvată, dezvoltarea gândirii, exersarea cititului, scrisului, socotitului, identificarea de răspunsuri și soluții la întrebări sau situații din programul zilnic, selectarea unei opțiuni pentru luarea unei decizii și ducerea la îndeplinire a acesteia.

3. Activitățile includ instruirea privind utilizarea tehnologiilor de acces, de exemplu a instrumentelor de scris.

4. Activitățile de dezvoltare/consolidare a aptitudinilor cognitive se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

5. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare/consolidare a aptitudinilor cognitive poate fi: psiholog, psihoterapeut, logoped, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, pedagog social, lucrător social, instructor de educație, alți terapeuți.

6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

7. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare/consolidare a aptitudinilor cognitive sunt realizate de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 6 - DEPRINDERI DE	FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/
VIAȚĂ INDEPENDENTĂ:	consolidarea deprinderilor zilnice ale
dezvoltarea/consolidarea	beneficiarilor.
deprinderilor zilnice	

Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/consolidarea deprinderilor zilnice.
------------------	---

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor zilnice ale beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor zilnice, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru realizarea unei sarcini unice, îndeplinirea unor sarcini multiple, pentru organizarea, planificarea și finalizarea programului zilnic, exerciții pentru gestionarea timpului, pentru a face față stresului, situațiilor de tensiune, urgență sau criză, pentru autocontrolul comportamentului și exprimării emoțiilor adecvate, altele.

3. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor zilnice se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

3. *) Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare/consolidare a deprinderilor zilnice poate fi: psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, pedagog de recuperare, pedagog social, lucrător social, instructor de educație, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.

*) La Cerințe minime, punctul 3 apare de două ori. Însă punctele de la Cerințe minime sunt reproduse exact în forma în care au fost publicate la paginile 74 - 75 din Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 100 bis din 8 februarie 2019.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

6. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

7. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor zilnice ale beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 7 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ:	FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de comunicare a beneficiarilor.
dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de comunicare	
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru

dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de comunicare.

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de comunicare a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de comunicare, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru comunicare prin mesaje verbale și non-verbale, dezvoltarea limbajului mimico-gestual, dezvoltarea abilităților de a schimba idei/conversa, de a discuta cu una sau mai multe persoane, utilizarea instrumentelor de comunicare, altele.

3. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de comunicare se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

4. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de comunicare poate fi: logoped, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, pedagog social, lucrător social, pedagog de recuperare, instructor de educație, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

7. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

8. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de comunicare ale beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 8 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de mobilitate	CR se preocupă de dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de mobilitate a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de mobilitate.

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de mobilitate a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din

punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de mobilitate, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru schimbarea poziției corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, brațul, alte părți ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport.

3. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de mobilitate se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

4. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autoîngrijire poate fi: terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fizioterapeut, maseur, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

7. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

8. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de mobilitate a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 9 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ:	FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/consolidarea deprinderilor beneficiarilor de autoîngrijire.
dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de autoîngrijire	
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/consolidării deprinderilor de autoîngrijire.

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autoîngrijire a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autoîngrijire, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru învățarea acțiunilor de spălat și șters corpul sau părțile corpului, de îngrijit pielea, dinții, părul, unghiile, nasul, de realizat toaleta intimă, de îmbrăcat/dezbrăcat, de mâncat/băut, altele.

3. Activitățile cuprind totodată exerciții de conștientizare privind alegerea îmbrăcămînții și încălțămînții în mod adecvat, ținând cont de anotimp și eveniment, de păstrare în ordine și curățenie a obiectelor personale, altele.

4. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autoîngrijire se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

5. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autoîngrijire poate fi: terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fizioterapeut, pedagog de recuperare, lucrător social, instructor de ergoterapie, infirmieră, alți terapeuți.

6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

7. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autoîngrijire a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 10 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți.	FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/consolidarea deprinderilor beneficiarilor de îngrijire a propriei sănătăți.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți.

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe cum să-și păstreze igiena personală și a spațiului de locuit, importanța menținerii unei diete echilibrate și a unei activități fizice zilnice, cum să facă față influențelor și presiunilor legate de riscuri precum consumul de alcool, droguri, infectarea cu infecții cu transmitere sexuală, HIV/SIDA și altele.

3. Activitățile cuprind, de asemenea, exerciții de conștientizare pentru a înțelege și respecta sfatul medicului, pericolele ce pot amenința securitatea personală sau a altora, provocând durere, riscurile legate de abuzul fizic asupra propriei persoane (loviri, mușcături, lovirea capului de

diferite obiecte etc.), de înghițirea unor obiecte necomestibile, intoxicații, loviri, traumatisme, altele.

4. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

5. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți poate fi: medic, asistent medical, psiholog, psihoterapeut, lucrător social, pedagog social, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.

6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

7. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 11 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de autogospodărire	FSS/LP asigură cadrul și sprijin pentru dezvoltarea/consolidarea deprinderilor beneficiarilor de autogospodărire.
Rezultat:	Beneficiarii sunt încurajați să realizeze acțiuni și sarcini casnice, de fiecare zi, într-o ambianță plăcută.

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autogospodărire sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autogospodărire, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții necesare pentru prepararea și servirea hranei, întreținerea veselei și tacâmurilor, curățenia spațiului propriu, gestionarea deșeurilor, curățenia și aranjarea îmbrăcăminte și încălțămintei, îngrijirea dispozitivelor de sprijin (ochelari, luche, scaun rulat, cadru de mers etc.), achiziționarea de bunuri, altele.

3. Activitățile includ conștientizarea acordării de ajutor pentru deplasare, comunicare, îngrijire etc., celorlalte persoane din cameră/grup.

4. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autogospodărire se desfășoară de către CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

5. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autogospodărire poate fi: psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, asistent medical, pedagog de recuperare, pedagog social, lucrător social, instructor de ergoterapie, instructor de educație, infirmieră, alți terapeuți.

6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

7. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de autogospodărire a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 12 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de interacțiune	FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de interacțiune a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de interacțiune și stabilire/menținere a relațiilor interpersonale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de interacțiune sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de interacțiune, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe acțiuni și comportamente necesare pentru stabilirea de interacțiuni simple sau complexe cu membrii familiei, prieteni, cu persoane cunoscute sau necunoscute, educație sexuală și altele.

3. Activitățile cuprind exerciții stimulatorii pentru dezvoltarea capacităților de a întreține o conversație, de a se comporta în diferite situații (vizite, slujbe religioase, cinema) sau de a apela la diferite servicii (taxi, tren, metrou, informații).

4. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de interacțiune se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

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

6. Membrii de familie și prietenii pot vizita beneficiarul, în intervale de timp stabilite cu coordonatorul LP, cu respectarea programului de activități și a recomandărilor din PIS sau PPV.

7. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de interacțiune poate fi: logoped, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, pedagog de recuperare, pedagog social, lucrător social, instructor de ergoterapie, instructor de educație, alți terapeuți.

8. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

9. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

10. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

11. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de interacțiune a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 13 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: dobândirea independenței economice	FSS/LP se preocupă de dobândirea de către beneficiari a independenței economice.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dobândirea independenței economice.

Cerințe minime:

1. Activitățile privind dobândirea independenței economice este recomandată de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile privind dobândirea independenței economice, după caz, constau în: aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe formele de tranzacții economice simple și complexe, modul de utilizare a banilor sau de a face schimburi, forme de gestiune a resurselor proprii, altele.

3. Activitățile privind dobândirea independenței economice se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber, în alte locații sau, după caz, în LMP.

4. Personalul implicat în efectuarea activităților privind dobândirea independenței economice poate fi: psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, pedagog de recuperare, pedagog social, lucrător social, instructor de educație, alți terapeuți.

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

7. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

8. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile privind dobândirea independenței economice a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 14: EDUCAȚIE/ PREGĂTIRE PENTRU MUNCĂ	FSS/LP se preocupă de îmbunătățirea nivelului de educație/pregătire pentru muncă a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru îmbunătățirea nivelului de educație/pregătire pentru muncă.

Cerințe minime:

1. Activitățile de îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă, după caz, constau în: aplicarea de sprijin și exerciții pentru ca beneficiarii să facă față cerințelor instituției școlare/profesionale, să participe la acțiuni de meșteșugărit sau hobby-uri, să-și exerseze/consolideze cunoștințele și abilitățile practice și sociale, să-și capaciteze întreg potențialul creativ și lucrativ, altele în vederea încadrării și păstrării locului de muncă.

3. Activitățile cuprind totodată consiliere pre și post angajare, consiliere juridică, organizarea de grupuri de suport, altele.

4. Activitățile de îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber sau, după caz, în LMP.

5. Personalul implicat în efectuarea activităților de îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă poate fi: asistent social, psiholog, psihoterapeut, consilier de orientare profesională, specialist în angajare asistată, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, terapeut ocupațional, instructor de educație, instructor de ergoterapie, lucrător social, alți terapeuți.

6. LP încurajează beneficiarii să urmeze, să completeze sau să finalizeze programe educaționale, vocaționale sau de pregătire pentru muncă, să se înscrie la cursuri de formare profesională și să treacă de la o etapă de formare profesională la alta.

7. LP face demersuri pentru identificarea de alternative educaționale pentru beneficiari.

8. FSS/LP realizează parteneriate cu instituții/operatori economici care pot acorda stagii de practică, de ucenicie, de voluntariat în vederea pregătirii pentru muncă.

9. FSS/LP face demersuri pentru obținerea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare pentru beneficiari, inclusiv pentru organizarea sesiunilor de instruire în vederea utilizării.

10. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

11. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

12. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

13. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă a beneficiarilor sunt realizate de personal de specialitate din CZ.

Ic 2 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Ic 3 - LP a făcut/face demersuri pentru identificarea de alternative educaționale pentru beneficiari.

Ic 4 - LP are parteneriate cu instituții/operatori economici care pot acorda stagii de practică, de ucenicie, de voluntariat în vederea pregătirii pentru muncă.

Ic 5 - LP a făcut/face demersuri pentru obținerea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare pentru beneficiari, inclusiv pentru organizarea sesiunilor de instruire în vederea utilizării.

Standard 15 - IMPLICARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ	FSS/LP se preocupă de creșterea nivelului de implicare a beneficiarilor în viața socială și civică.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru implicarea activă în viața socială și civică a comunității.

Cerințe minime:

1. Activitățile privind implicarea beneficiarilor în viața socială și civică a comunității sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile sunt diverse și pot cuprinde: cunoașterea mediului social, stimularea/învățarea unui comportament adecvat situațiilor sociale, implicarea în activități sportive, culturale, artistice desfășurate în comunitate, participarea la acțiuni de recreere și petrecere a timpului liber, la acțiuni de meșteșugărit, vizite, altele.

3. LP încurajează beneficiarii să se implice sau să participe la acțiuni din comunitate, singuri sau însoțiți de cel puțin un membru al personalului, în conformitate cu recomandările din PP.

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

5. Personalul exersează cu beneficiarii pentru cunoașterea și utilizarea fără riscuri a mijloacelor de transport.

6. FSS/LP acordă sprijin pentru ca beneficiarul/beneficiarii să-și exercite dreptul la vot.

7. FSS/LP face demersuri pentru obținerea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare.

8. FSS/LP acordă sprijin pentru ca beneficiarii implicați în acțiuni în comunitate să dispună de materialele necesare pentru exersarea aptitudinilor (materiale pentru pictură, instrumente muzicale etc.).

9. Personalul implicat în efectuarea activităților de integrare și participare socială și civică poate fi: asistent social, tehnician de asistență socială, lucrător social, psiholog, psihoterapeut, kinetoterapeut, fizioterapeut, pedagog de recuperare, terapeut ocupațional, infirmieră, instructor de ergoterapie, animator socio-educativ, artterapeut, alți terapeuți.

10. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

11. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

12. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PPV, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

13. La încetarea acordării serviciilor, PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile privind implicarea beneficiarilor în viața socială și civică sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - LP a făcut/face demersuri pentru obținerea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare.

Ic 3 - PPV și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 8)

Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARULUI	FSS/LP respectă drepturile beneficiarilor.
Rezultat:	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nicio discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;

f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;

g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;

h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;

i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/LP organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

Ic 1 - Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC	FSS/LP cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.

2. Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de fugă a beneficiarului, de agresiune, plecare neanunțată, modalități de acțiune post-situație de risc.

3. LP cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.

4. LP comunică către FSS, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.

5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind managementul situațiilor de risc respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind managementul situațiilor de risc este disponibilă la sediul FSS/LP.

Ic 2 - Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - CODUL DE ETICĂ	FSS elaborează și aplică Codul de etică.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură tratament egal.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. LP cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/LP organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Codului de etică respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul FSS/LP.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI	FSS/LP asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.
3. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.
4. LP cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
5. FSS/LP organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.
7. LP încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.

8. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al LP și/sau al organelor abilitate.

9. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului este disponibilă la sediul FSS/LP.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS consemnează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE	FSS/LP asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

2. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

3. LP cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

4. FSS/LP organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

5. LP încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

6. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al LP și/sau al organelor abilitate.

7. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante este disponibilă la sediul FSS/LP.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS a înregistrat/înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 6 - ASISTENȚA ÎN CAZ DE DECES	FSS/LP asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces.
Rezultat:	Beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor.

2. Procedura precizează cel puțin: modul în care este supravegheat beneficiarul aflat în stare terminală, cum se asigură tratamentul medical, inclusiv medicația pentru terapia durerii, cum se asigură separarea persoanei față de ceilalți beneficiari, asistența spirituală, informarea familiei.

3. LP cunoaște și aplică procedura de asistență în stare terminală sau în caz de deces.

4. LP are obligația de a informa, în scris sau telefonic, rudele beneficiarului, în termen de 8 ore de la decesul acestuia.

5. LP stabilește cu reprezentantul legal al beneficiarului sau cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.

6. FSS/LP facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul FSS/LP.

Standard 7 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/LP se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în LP și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

2. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în LP.

3. LP cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

4. FSS/LP poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.

5. FSS/LP înregistrează și arhivează toate sesizările/reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor este disponibilă la sediul FSS/LP.

Ic 2 - Sesizările/reclamațiile au fost înregistrate și arhivate împreună cu soluțiile de rezolvare.

Standard 8 - SATISFACTIA BENEFICIARILOR	FSS/LP se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din LP în condiții de siguranță și încredere.

Cerințe minime:

1. FSS/LP aplică anual chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.
2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.
3. Chestionarele completate sunt depuse de beneficiari într-o cutie specială, ușor accesibilă.
4. Coordonatorul LP, managerul de caz și un reprezentant al personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei vor fi incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

Ic 1 - LP a analizat chestionarele și a inclus rezultatele analizei în raportul anual pe care îl realizează coordonatorul LP.

Documente

prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale cu cazare de tip Locuință protejată pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea LP
2.	Aviz de înființare emis de ANPD
3.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
4.	Tabelul cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
5.	Raport de activitate elaborat de coordonatorul LP
6.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
7.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
8.	Contracte de parteneriat cu organisme neguvernamentale sau guvernamentale
9.	Regulile casei
10.	Procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor
11.	Fișa de monitorizare a stării de sănătate
12.	Condica de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile

13.	Materiale informative cu privire la LP
14.	Procedura de admitere
15.	Dispoziția de admitere
16.	Contractul de furnizare de servicii
17.	Angajament de plată cu persoana/persoanele din partea beneficiarului care participă la plata contribuției
18.	Evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic
19.	Tabelul cu numele persoanelor care au semnat pentru luare la cunoștință a prevederilor privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social, înainte de semnarea contractului de furnizare
20.	Procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social
21.	Fișa de evaluare
22.	Planul personal de viitor (PPV)
23.	Fișa de monitorizare
24.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
25.	Codul de etică
26.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
27.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
28.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
29.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
30.	Procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor
31.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor
32.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale cu cazare de tip Locuință protejată pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale cu cazare de tip Locuință protejată pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 67 de puncte.

Fișa de autoevaluare 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](#).

FIȘA DE AUTOEVALUARE - LP

	Punctajul standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)	25		
Standard 1: ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE - FSS asigură organizarea și funcționarea LP cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Rezultat: LP este organizată și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.	10		
1. LP este înființată prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea LP.	1		
2. LP are capacitate minimă de 2 (două) locuri și capacitate maximă de 10 locuri.	1		
3. LP are avizul de înființare emis de ANPD.	1		
4. Beneficiarii LP sunt persoane	1		

adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare sunt în termen de valabilitate.			
5. LP deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare (ROF).	1		
6. Structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv ale conducătorului LP, față de activitățile și serviciile din LP, sunt conforme cu prevederile actelor normative în vigoare.	1		
7. Coordonatorul LP elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate; raportul este disponibil la sediul FSS.	1		
8. Personalul FSS/LP este instruit/format/perfecționat anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
9. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu LP, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		
10. FSS promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.	1		
Standard 2 - GĂZDUIRE - FSS/LP asigură găzduirea beneficiarilor în condiții de minim confort, siguranță și igienă.	8		

Rezultat: Beneficiarii sunt găzduiți în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.			
1. LP este amplasată în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun iar mijloacele prin care se asigură împrejmuirea nu împietează vizibilitatea.	1		
2. Spațiile LP, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.	1		
3. Fiecare cameră/dormitor asigură o suprafață de cel puțin 6 mp pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 mp pentru cel care utilizează fotoliu rulant; în cazul introducerii în cameră a celui de al doilea pat, între paturi există o distanță de minim 1,50 m.	1		
4. Acordul persoanei pentru a locui cu o altă persoană în cameră este inclus în dosarul personal.	1		
5. FSS/LP respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi sau planuri înclinate, mână curentă, altele.	1		
6. Lenjeria de pat, hainele beneficiarului, asigurarea materialelor igienico-sanitare corespund prevederilor cerințelor minime corespunzătoare.	1		
7. LP se compune din camerele/dormitoarele beneficiarilor, camera de socializare, bucătărie, baie/dușuri/grup sanitar, cămară, alte dependențe, curte, după caz.	1		
8. LP dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon	1		

mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.			
Standard 3 - ALIMENTAȚIE - LP asigură o alimentație corectă din punct de vedere nutrițional și diversificată, într-un cadru familial. Rezultat: Beneficiarii se hrănesc suficient, diversificat, în condiții igienice și ambianță plăcută.	2		
1. LP asigură câte 3 mese/zi fiecărui beneficiar și, după caz, gustări la intervale echilibrate, variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele beneficiarilor; acordarea meselor se realizează în complementaritate/ completare cu mesele beneficiarilor de CZ.	1		
2. LP asigură consumul de fructe proaspete și de deserturi preparate (nu cumpărate), cel puțin de trei ori pe săptămână.	1		
Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE - FSS/LP se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.	5		
1. FSS elaborează și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.	1		
2. LP înscrie beneficiarul la medicul de familie, sprijină/încurajează accesul la serviciile de sănătate furnizate în comunitate, inclusiv consiliere și terapie, îngrijire stomatologică și oftalmologică, alte terapii și sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.	1		
3. Beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația sunt ajutați de personalul responsabilizat.	1		
4. FSS asigură sprijin pentru ca fiecare beneficiar din LP să poată	1		

efectua anual câte o evaluare medicală completă.			
5. LP se asigură că beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și-a dat consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale; consimțământul este inclus în dosarul personal al beneficiarului.	1		
Modulul II - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 4)	9		
Standard 1 - Informare - FSS/LP asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a LP, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	2		
1. LP deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. LP include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.	1		
Standard 2 - ADMITERE - FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile LP, nevoilor specifice identificate. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în LP.	3		
1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.	1		
2. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.	1		
3. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul	1		

sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.			
Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI - FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		
1. FSS/LP completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.	1		
2. FSS asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.	1		
Standard 4 - SUSPENDAREA/ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR - FSS suspendă/încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le sunt suspendate/încetate serviciile oferite în LP în condiții cunoscute și acceptate.	2		
1. FSS elaborează și aplică procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social.	1		
2. Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului cuprinde informații despre condițiile în care beneficiarul a părăsit serviciul: situația care a determinat suspendarea/încetarea, documentele aferente, îmbrăcămintea și mijloacele	1		

de transport folosite, însoțitori, bagaj, precum și destinația comunicată.			
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	6		
Standard 1 - EVALUARE - FSS/LP identifică și cunoaște nevoile beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în baza nevoilor individuale identificate.	2		
1. Pe parcursul găzduirii în LP, evaluarea a fost/este realizată în funcție de obiectivul general și obiectivele pe termen scurt sau mediu stabilite pentru beneficiar și ori de câte ori este nevoie.	1		
2. FSS a acordat sprijin pentru evaluarea beneficiarului în vederea revizuirii/actualizării documentului ce atestă încadrarea în grad de handicap, PIRIS, PIS sau în cadrul altor servicii specializate, atunci când a fost cazul.	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONAL DE VIITOR - LP asigură condiții pentru ca beneficiarii să poată atinge un maxim posibil de independență. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură servicii personalizate.	2		
1. Echipa multidisciplinară care a efectuat evaluarea inițială a completat Planul personal de viitor (PPV) pentru fiecare beneficiar.	1		
2. După perioada de 6 luni de la evaluarea inițială, PPV este analizat și revizuit cel puțin o dată la 6 luni, în reuniune specială de sinteză, organizată de managerul de caz cu membrii personalului care lucrează direct cu beneficiarul.	1		
Standard 3 - Monitorizare - FSS/LP se asigură că activitățile și/sau serviciile planificate prin PPV sunt realizate.	2		

Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PPV.			
1. FSS desemnează un manager de caz pentru fiecare beneficiar.	1		
2. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată lunar, în întâlnirea de echipă a managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 15)	15		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ - FSS/LP sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează conform planificării din PPV, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ - FSS/LP se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.	1		
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 3 - ABILITARE ȘI	1		

REABILITARE - FSS/LP se preocupă ca beneficiarii să-și dezvolte autonomia și potențialul funcțional. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru dezvoltarea potențialului.			
1. Activitățile de abilitare și reabilitare sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 4 - ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ - FSS/LP asigură servicii de îngrijire și asistență pentru beneficiari. Rezultat: Beneficiarilor le este asigurată îngrijirea în baza evaluării nevoilor individuale.	1		
Activitățile de îngrijire și asistență sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării (numai în/la anumite momente/acțiuni ale activităților zilnice sau continuu), sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 5 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - DEZVOLTAREA/CONSOLIDAREA APTITUDINILOR COGNITIVE - FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/consolidarea aptitudinilor cognitive ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/consolidarea aptitudinilor lor cognitive.	1		
1. Activitățile de dezvoltare/consolidare a aptitudinilor cognitive ale beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt	1		

monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.			
Standard 6 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - DEZVOLTAREA/CONSOLIDAREA DEPRINDERILOR ZILNICE - FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/consolidarea deprinderilor zilnice ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/consolidarea deprinderilor zilnice.	1		
1. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor zilnice ale beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 7 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - DEZVOLTAREA/CONSOLIDAREA DEPRINDERILOR DE COMUNICARE - FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de comunicare a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/consolidarea deprinderilor de comunicare.	1		
1. Activitățile de dezvoltare/consolidare a deprinderilor de comunicare a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 8 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - DEZVOLTAREA/CONSOLIDAREA DEPRINDERILOR DE	1		

MOBILITATE - FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/ consolidarea deprinderilor de mobilitate a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/ consolidarea deprinderilor de mobilitate.			
1. Activitățile de dezvoltare/ consolidare a deprinderilor de mobilitate a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 9 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - DEZVOLTAREA/ CONSOLIDAREA DEPRINDERILOR DE AUTOÎNGRIJIRE - FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/consolidarea deprinderilor beneficiarilor de autoîngrijire. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/ consolidarea deprinderilor de autoîngrijire.	1		
1. Activitățile de dezvoltare/ consolidare a deprinderilor de autoîngrijire a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 10 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - DEZVOLTAREA/ CONSOLIDAREA DEPRINDERILOR DE ÎNGRIJIRE A PROPRIEI SĂNĂTĂȚI - FSS/LP se preocupă de dezvoltarea/ consolidarea deprinderilor beneficiarilor de îngrijire a propriei sănătăți.	1		

Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/ consolidarea deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți.			
1. Activitățile de dezvoltare/ consolidare a deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 11 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - DEZVOLTAREA/ CONSOLIDAREA DEPRINDERILOR DE AUTOGOSPODĂRIRE - FSS/LP asigură cadrul și sprijin pentru dezvoltarea deprinderilor beneficiarilor de autogospodărire. Rezultat: Beneficiarii sunt încurajați să realizeze acțiuni și sarcini casnice, de fiecare zi, într-o ambianță plăcută.	1		
1. Activitățile de dezvoltare/ consolidare a deprinderilor de autogospodărire sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 12 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - DEZVOLTAREA/ CONSOLIDAREA DEPRINDERILOR DE INTERACȚIUNE - LP se preocupă de dezvoltarea/ consolidarea deprinderilor de interacțiune a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea/ consolidarea deprinderilor de interacțiune și stabilire a relațiilor interpersonale.	1		
1. Activitățile de dezvoltare/	1		

consolidare a deprinderilor de interacțiune sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.			
Standard 13 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: DOBÂNDIREA INDEPENDENȚEI ECONOMICE - FSS/LP se preocupă de dobândirea de către beneficiari a independenței economice. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dobândirea independenței economice.	1		
1. Activitățile privind dobândirea independenței economice este recomandată de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 14 - EDUCAȚIE/PREGĂTIRE PENTRU MUNCĂ - FSS/LP se preocupă de menținerea/îmbunătățirea nivelului de educație/pregătire pentru muncă a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/îmbunătățirea nivelului de educație/pregătire pentru muncă.	1		
1. Activitățile de îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă sunt recomandate de echipa de evaluare în PPV, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de coordonatorul LP și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 15 - INTEGRARE ȘI	1		

PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ - FSS/LP se preocupă de creșterea nivelului de implicare a beneficiarilor în viața socială și civică. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru implicarea activă în viața socială și civică a comunității.			
1. Activitățile privind implicarea beneficiarilor în viața socială și civică sunt realizate de personal de specialitate și cuprind: cunoașterea mediului social, stimularea/învățarea unui comportament adecvat situațiilor sociale, implicarea în activități sportive, culturale, artistice desfășurate în comunitate, participarea la acțiuni de recreere și petrecere a timpului liber, la acțiuni de meșteșugărit, vizite, altele.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 8)	12		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/LP respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	1		
1. FSS/LP organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.	1		
Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC - FSS/LP cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.	1		
1. LP cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.	1		
Standardul 3 - CODUL DE ETICĂ - FSS/LP elaborează și aplică Codul de etică.	1		

Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.			
1. LP cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI - FSS/LP asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.	3		
1. LP cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.	1		
3. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al LP și/ sau al organelor abilitate.	1		
4. FSS/LP organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.	1		
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE - FSS/LP asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		
1. LP cunoaște și aplică procedura	1		

privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.			
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al LP și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/LP organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.	1		
Standard 6 - Asistență în caz de deces - FSS/LP asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces. Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces.	1		
1. LP cunoaște și aplică procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - Sesizări și reclamații - FSS/LP se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în LP și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. LP cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 8 - Satisfacția beneficiarilor - FSS/LP se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a	1		

beneficiarilor.			
Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din LP.			
1. FSS/LP aplică anual chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	67		

ANEXA 3

Standarde specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale cu cazare de tip Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități, Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

În cuprinsul prezentelor standarde, sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile următoare:

ANPD	Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CAbR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPD, în scopul îmbunătățirii

	conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată
LmP	Locuință minim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
LMP	Locuință maxim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 25
PIS	Plan individual de servicii, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 24
PP	Plan personalizat = planificare de servicii și activități realizată de echipa de evaluare a FSS
PPV	Plan personal de viitor = stabilește obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LP, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă
ROF	Regulament de organizare și funcționare
Reprezentant legal	persoana desemnată, în condițiile Codului civil , să reprezinte interesul persoanei lipsite de capacitate deplină de exercițiu a drepturilor civile sau al persoanei lipsite de discernământ
SAS	Servicii de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități
SECPAH - DGASPC	serviciul de evaluare complexă a persoanelor adulte cu handicap din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv locale ale sectoarelor municipiului București
SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Centrul respiro pentru persoane adulte cu dizabilități - CRes - este serviciul social care cuprinde un ansamblu de activități realizate pe durată determinată și în anumite situații, pentru a

răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor adulte cu dizabilități aflate în îngrijirea asistenților personali, asistenților personali profesioniști, tutorilor sau a altor membri ai familiei, în vederea menținerii potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

Centrul de criză pentru persoane adulte cu dizabilități - CCdz - este serviciul social care cuprinde un ansamblu de activități realizate pe durată determinată și în anumite situații, pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor adulte cu dizabilități aflate în situații critice de viață, în vederea menținerii potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	FSS asigură organizarea și funcționarea CRes/CCdz cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
Rezultat:	CRes/CCdz sunt organizate și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Cerințe minime:

1. CRes/CCdz este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CRes/CCdz.

2. CRes/CCdz are avizul de înființare emis de ANPD.

3. CRes are capacitate minimă de 4 locuri; capacitatea maximă este stabilită în funcție de dimensiunea locației, de resursele umane și financiare disponibile.

CCdz are capacitate minimă de 2 locuri.

4. Beneficiarii CRes sunt persoane adulte cu dizabilități aflate în îngrijirea asistenților personali sau a asistenților personali profesioniști sau a reprezentanților legali care sunt în imposibilitate temporară de efectuare a îngrijirii lor; certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate.

Beneficiarii CCdz sunt persoane adulte cu dizabilități aflate în situații critice de viață (îmbolnăvire subită, accident sau deces a asistentului personal/a asistentului personal profesionist, evacuare din locuință, calamitate naturală etc.); certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate.

5. CRes și CCdz pot fi organizate și pot funcționa în aceeași locație sau în locații diferite.

6. CRes/CCdz deține autorizațiile și avizele de funcționare în termen de valabilitate: autorizația sanitară de funcționare sau, după caz, documentul prevăzut de procedura în vigoare privind reglementarea sanitară pentru funcționarea activităților cu risc pentru starea de sănătate a populației; autorizația sanitar-veterinară, pentru serviciile care asigură activități de preparare și distribuire a hranei; autorizația de securitate la incendiu sau, după caz, documentul care atestă faptul că nu se supune autorizării de securitate la incendiu.

7. CRes/CCdz deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.

8. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului CRes/CCdz cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.

9. Activitatea CRes/CCdz este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator; coordonatorul poate fi managerul de caz sau o altă persoană, absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă și cel puțin 1 an vechime în domeniul serviciilor sociale.

10. Coordonatorul CRes/CCdz elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din CRes/CCdz; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul de activitate poate fi postat pe site-ul FSS/CRes/CCdz.

11. FSS respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de serviciile și activitățile din CRes/CCdz.

12. FSS are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.

13. Planul anual de instruire și formare profesională cuprinde module de instruire privind: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități.

14. Personalul CRes/CCdz este instruit/format/perfecționat anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.

15. FSS/CRes/CCdz consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

16. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CRes/CCdz, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

17. FSS/CRes/CCdz încurajează activitatea voluntarilor și folosește serviciile acestora în interesul beneficiarilor, în condițiile legii; activitatea voluntarilor este coordonată de coordonatorul CRes/CCdz.

18. FSS/CRes/CCdz promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul raportului de activitate respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - Conținutul planului anual de instruire și formare profesională respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Cres/CCDz deține hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea EM.

Ic 2 - CRes/CCdz deține avizul de înființare emis de ANPD.

Ic 3 - Documentele care atestă calitatea de persoană încadrată în grad de handicap a beneficiarilor sunt în termen de valabilitate.

Ic 4 - ROF este disponibil la sediul CRes/CCdz, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 5 - FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din CRes/CCdz.

Ic 6 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 7 - Personalul angajat al CRes/CCdz a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 8 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CRes/CCdz, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

Ic 9 - FSS/CRes/CCdz folosește serviciile voluntarilor în interesul beneficiarilor, în condițiile legii.

Ic 10 - FSS/CRes/CCdz are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

Standard 2 - GĂZDUIRE	FSS/CRes/CCdz asigură găzduirea beneficiarilor în condiții de minim confort, siguranță și igienă.
Rezultat:	Beneficiarii sunt găzduiți, pe termen limitat, în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.

Cerințe minime:

1. Cres/CCdz este amplasat în comunitate și are acces la mijloacele de transport în comun.
2. CRes se compune din camerele/dormitoarele beneficiarilor, camera de socializare, bucătărie, baie/grup sanitar, alte dependințe, curte, după caz.
3. CCdz se compune din camerele/dormitoarele beneficiarilor, camera de socializare, o cameră pentru separarea persoanelor cu probleme grave de sănătate, baie/grup sanitar, bucătărie, alte dependințe, curte, după caz.
4. În situația în care CRes și CCdz gestionează o locație comună, cele două servicii vor fi separate prin cel puțin un hol.
5. Mijloacele prin care se asigură împrejmuirea CRes/CCdz, acolo unde este cazul, nu împiedică vizibilitatea în și dinspre locație.
6. FSS/CRes/CCdz respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces sau planuri înclinate, mână curentă, altele.

7. Spațiile interioare și exterioare ale CRes/CCdz oferă siguranță beneficiarilor, de exemplu: ferestrele sunt securizate, instalațiile și cablurile electrice sunt izolate, ușile au sisteme de închidere accesibile beneficiarilor și personalului, în caz de urgență.

8. Acolo unde există, spațiile exterioare sunt amenajate, de exemplu cu bănci, foișoare și/sau cu diverse echipamente de relaxare și mișcare, de exemplu coș de baschet, mese de șah, altele.

9. Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare previn producerea de accidente, de tip alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, altele.

10. Spațiile interioare beneficiază de lumină naturală și de lumină artificială, după caz.

11. CRes/CCdz dispune de sisteme de încălzire și de deschideri directe (uși, ferestre) către aer liber, pentru ventilație naturală.

12. Fiecare beneficiar din CRes are în folosință o cameră proprie.

13. Fiecare cameră/dormitor asigură o suprafață de cel puțin 6 mp pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 mp pentru cel care utilizează fotoliu rulant.

14. CCdz poate găzdui două persoane într-o cameră/dormitor, cu condiția respectării opiniei beneficiarului și a parametrilor de suprafață.

15. Camera/dormitorul cuprinde cel puțin câte o noptieră pentru fiecare pat și un dulap.

16. CRes/CCdz asigură pentru fiecare beneficiar lenjerie de pat, pături, prosoape și alte obiecte de uz personal.

17. Lenjeria de pat este curată și în stare bună, se schimbă ori de câte ori este nevoie.

18. Hainele beneficiarului sunt personalizate în funcție de sex și vârstă, suficiente, bine întreținute, curate și adecvate sezonului.

19. CRes/CCdz poate asigura, după caz, materiale igienico-sanitare necesare în vederea satisfacerii nevoilor beneficiarului iar acestea sunt depozitate corespunzător.

20. CRes/CCdz dispune de câte un grup sanitar la maxim 4 persoane; grupul sanitar este dotat cu vas de toaletă cu capac, chiuvetă, cadă sau duș, instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

21. CRes/CCdz dispune de o cameră/un spațiu care poate fi utilizat/ă atât pentru efectuarea activităților de zi a beneficiarilor cât și pentru socializare și primirea de vizitatori, dotat/ă cu fotolii, canapea, tv, radio, altele.

22. Camerele video din CRes/CCdz sunt plasate numai la intrare, în spațiile interioare comune și în spațiile exterioare.

23. CRes/CCdz dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Hainele beneficiarului sunt suficiente, bine întreținute și adecvate sexului, vârstei și sezonului.

Im 2 - Lenjeria de pat este curată și în stare bună.

Im 3 - Spațiile interioare degajă o atmosferă familială.

Indicatori de control:

Ic 1 - CRes/CCdz este amplasat în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun iar mijloacele prin care se asigură împrejmuirea nu împieteză vizibilitatea.

Ic 2 - Spațiile CRes/CCdz, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.

Ic 3 - Suprafețele alocate fiecărui beneficiar respectă prevederile cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 4 - CRes/CCdz este adaptat corespunzător pentru persoanele cu dizabilități.

Ic 5 - Lenjeria de pat, hainele beneficiarului, atribuirea materialelor igienico-sanitare și a obiectelor de uz personal corespund prevederilor cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 6 - Spațiile CRes/CCdz au destinații și sunt dotate în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 7 - CRes/CCdz dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.

Standard 3 - ALIMENTAȚIE	FSS/CRes/CCdz asigură o alimentație corectă din punct de vedere nutrițional și diversificată, într-un cadru familial.
Rezultat:	Beneficiarii se hrănesc suficient, diversificat, în condiții igienice și ambianță plăcută.

Cerințe minime:

1. CRes/CCdz are bucătărie sau oficiu, echipată cu cel puțin: chiuvetă, aragaz/microunde, frigider, masă, scaune, spațiu pentru depozitare alimente.

2. CRes/CCdz evită folosirea produselor alimentare semi-preparate sau procesate și încurajează consumul de fructe și de deserturi preparate, cel puțin de trei ori pe săptămână.

3. Beneficiarii pot servi masa în bucătărie, în camera de socializare sau în cameră/dormitor, în funcție de situația personală.

4. CRes/CCdz asigură veselă, tacâmuri sau tacâmuri adaptate, după caz, fețe de masă, alte materiale necesare asigurării unui mediu plăcut.

5. CRes/CCdz asigură câte 3 mese/zi fiecărui beneficiar și, după caz, gustări, la intervale echilibrate, variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințe.

6. CRes/CCdz respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.

7. Personalul acordă sprijin beneficiarilor, relaționează cu acesta cu discreție și calm, menține un climat suportiv și dovedește respect.

Indicatori de control:

Ic 1 - Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor și preferințelor.

Ic 2 - CRes/CCdz asigură consumul de fructe proaspete și de deserturi preparate (nu cumpărate), cel puțin de trei ori pe săptămână.

Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE	FSS/CRes/CCdz se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.
2. Procedura precizează, cel puțin: modul de gestiune a medicamentelor; modul de prevenire și gestionare a situațiilor critice și comportamentelor indezirabile datorate stării de sănătate, de tipul: furt, încălcarea intimității, distrugerea bunurilor; condițiile de respectare a dreptului la alegere a unui tratament din partea beneficiarului sau reprezentantului său legal; modalități de intervenție în situațiile de neglijență a stării de sănătate și igienei din partea beneficiarului, precum și în situațiile de dependență de alcool, substanțe ilegale, tutun; situațiile în care se solicită intervenția de urgență.
3. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.
4. FSS/CRes/CCdz utilizează Fișa de monitorizare a stării de sănătate care conține, în funcție de informațiile colectate, evidența internărilor, tratamentelor, recomandările medicilor specialiști pentru medicația administrată (denumire comercială și dozaj), evidența acestora și alte situații medicale în care au fost implicați beneficiarii.
5. Completarea/actualizarea Fișei de monitorizare a stării de sănătate se face de către personal responsabilizat în acest sens.
6. În cazul în care beneficiarii necesită tratament medical permanent și supravegheat, personalul din CRes/CCdz consemnează în Fișa de monitorizare a stării de sănătate zilnic sau, după caz, săptămânal, medicația acordată și date despre starea generală.
7. CRes/CCdz verifică calitatea de asigurat a beneficiarului și ia legătura cu medicul de familie.
8. Personalul responsabilizat prin fișa de post din CRes/CCdz poate acorda prim ajutor și poate gestiona tratamentul bolilor minore (răceli, dureri de cap etc.) și aplicarea medicației prescrise, poate acorda sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, tratarea escarelor și altele.
9. CRes/CCdz dispune de un dulap închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale și la care are acces numai personalul responsabilizat.
10. În cazul în care un beneficiar refuză medicația orală recomandată, personalul responsabilizat consemnează refuzul în Fișa de monitorizare a stării de sănătate.
11. Beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația sunt ajutați de personalul responsabilizat.
12. În situația în care un beneficiar din CRes/CCdz are un plan de prevenire, intervenție și recuperare individualizat, realizat de specialiști, CRes/CCdz urmărește realizarea acestuia.
13. CRes/CCdz se asigură că beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și-a dat consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale; consimțământul este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Fișa de monitorizare a stării de sănătate este actualizată și inclusă în dosarul personal al beneficiarului.
- Ic 2 - Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.
- Ic 3 - Consimțământul beneficiarului/reprezentantului legal pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale este inclus în dosarul personal.

MODULUL II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE	FSS/CRes/CCdz asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social.
Rezultat	Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a CRes/CCdz, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează materiale informative cu privire la CRes/CCdz.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: condiții de admitere, servicii și activități, condiții de suspendare/încetare, conținutul contractului de furnizare de servicii, durata acordării serviciilor, drepturile și obligațiile părților.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. CRes/CCdz deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.
5. CRes/CCdz utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit, prezentări audio-video, limbaj Braille, limbaj mimico-gestual.
6. FSS/CRes/CCdz utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.
7. CRes/CCdz include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.
8. FSS/CRes/CCdz se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.
9. CRes/CCdz permite accesul persoanelor interesate de a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților și serviciilor, dacă sunt locuri disponibile.
10. În timpul vizitei, persoanele interesate sunt însoțite de un angajat al CRes/CCdz care oferă informațiile solicitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul materialelor informative respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative actualizate este disponibilă la sediul CRes/CCdz.

Ic 2 - Dosarul personal al beneficiarului cuprinde acordul scris privind utilizarea imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp.

Standard 2 - ADMITERE	FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile CRes/CCdz, nevoilor lor individuale.
Rezultat	Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în CRes/CCdz.

Cerințe minime:

1. Pentru a beneficia de serviciile CRes/CCdz, potențialii beneficiarii adresează o cerere către serviciul public de asistență socială din subordinea autorității administrației publice locale în a cărei rază are domiciliul/reședința persoana cu dizabilități, către direcția generală de asistență socială și protecția copilului județeană, respectiv locală a sectorului municipiului București sau către un furnizor privat de servicii sociale, acreditat/licențiat în condițiile legii.

2. Cererea de admitere în CRes este supusă aprobării FSS în maxim 3 zile.

3. Cererea de admitere în CCdz este supusă aprobării FSS în maxim 8 ore.

4. DGASPC poate acorda din oficiu servicii de CRes/CCdz.

5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei situației persoanei; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.

6. FSS/CRes/CCdz explică beneficiarilor prevederile din contractul de furnizare de servicii realizat pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.

7. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de admitere respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.

Ic 2 - Contractele de furnizare de servicii încheiate cu beneficiarii sau cu reprezentanții legali ai acestora și actualizate după caz sunt disponibile la sediul FSS, în original și în dosarul personal al beneficiarului, în original.

Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI	FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar.
Rezultat	Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.

Cerințe minime:

1. FSS/CRes/CCdz întocmește dosarul personal inițial al beneficiarului, care cuprinde cel puțin următoarele documente:

a) cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal;

b) dispoziția de admitere din partea FSS, în original;

c) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz, ale beneficiarului;

d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap, aflat în termen de valabilitate;

e) contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original.

2. CRes/CCdz completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente din perioada încetării.

3. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.

4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS/CRes/CCdz.

5. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS/CRes/CCdz; excepție fac cazurile în care consultarea dosarului este solicitată de organele de poliție/cercetare penală; acordul scris se păstrează în dosarul personal.

6. CRes/CCdz păstrează dosarele personale ale beneficiarilor în dulapuri închise, accesibile numai personalului de conducere și angajaților cu atribuții în acest sens precizate în fișa de post.

7. FSS asigură arhivarea dosarelor personale, în regim de confidențialitate, pe o perioadă minimă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.

8. FSS/CRes/CCdz ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

Ic 1 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul CRes/CCdz.

Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.

Ic 3 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate de către FSS în condiții care permit păstrarea confidențialității datelor.

Ic 4 - FSS/CRes/CCdz deține evidența dosarelor personale arhivate pe suport de hârtie sau electronic.

Standard 4 - SUSPENDAREA/ ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS suspendă/încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le sunt suspendate/încetate serviciile oferite în CRes/CCdz în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. FSS explică beneficiarului sau reprezentantului său legal, înainte de semnarea contractului de furnizare servicii, prevederile privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social.

2. Principalele situații în care FSS poate suspenda acordarea serviciilor pentru un beneficiar sunt:

a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal;
b) în caz de internare în spital pe o perioadă mai mare de 30 de zile;
c) în caz de transfer într-o altă instituție, pentru efectuarea de programe specializate, cu acordul scris al instituției către care se efectuează transferul și acordul beneficiarului sau reprezentantului legal.

3. Principalele situații în care FSS poate înceta acordarea serviciilor pentru un beneficiar sunt:

a) la expirarea termenului prevăzut în contract;
b) la cererea scrisă a beneficiarului;
c) la cererea reprezentantului legal; în cazul CCdz, cererea va fi însoțită de un angajament scris prin care reprezentantul legal se obligă să asigure găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului;
d) transfer în altă instituție rezidențială, la cererea scrisă a beneficiarului/reprezentantului legal, cu acordul instituției respective;
e) CRes/CCdz nu mai poate acorda serviciile corespunzătoare sau se închide;
f) în cazul în care beneficiarul nu respectă clauzele contractuale;
g) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, suspendarea licenței de funcționare, altele);
h) în caz de deces.

4. CRes/CCdz întocmește Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului în maxim 4 ore de la constatarea situației în care se află beneficiarul; fișa face parte din dosarul personal al acestuia.

5. Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului cuprinde informații despre condițiile în care beneficiarul a părăsit serviciul: situația care a determinat suspendarea/încetarea, documentele aferente, îmbrăcămintea și mijloacele de transport folosite, însoțitori, bagaj, precum și destinația comunicată.

6. În situația încetării acordării serviciului, CRes/CCdz transmite copia documentelor care alcătuiesc dosarul personal al beneficiarului către FSS, în baza unui proces-verbal de predare-primire.

7. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate solicita în scris, la încetarea acordării serviciului, copia documentelor care alcătuiesc dosarul personal; predarea-primirea documentelor se face în baza unui proces-verbal încheiat cu FSS; procesele-verbale de predare-primire sunt semnate de părți și arhivate.

8. FSS/CRes/CCdz deține un registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor.

9. Registrul de evidență cuprinde cel puțin următoarele: datele de identificare a beneficiarilor, sumarul documentației care motivează intrarea în/ieșirea din serviciul social CRes/CCdz, data predării dosarului personal și semnături.

Indicatori de control:

Ic 1 - Dosarele personale arhivate ale beneficiarilor conțin copie de pe fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului; în cazul încetării, dosarul personal cuprinde și procesul-verbal de predare-primire, în original.

Ic 2 - Registrul de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor, completat conform cerințelor minime ale standardului, este disponibil la sediul FSS/CRes/CCdz.

MODULUL III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)

Standard 1 - EVALUARE	FSS/CRes/CCdz identifică nevoile
ANTERIOARĂ ADMITERII ÎN CRes/	beneficiarilor anterior admiterii în CRes,
EVALUARE POST-ADMITERE ÎN CCdz	la domiciliul acestora, sau identifică
	nevoile beneficiarilor post admitere în
	CCdz.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în baza
	nevoilor individuale identificate.

Cerințe minime:

1. Evaluarea anterioară admiterii în CRes este realizată la domiciliul persoanei adulte cu dizabilități, imediat după aprobarea cererii de admitere. Evaluarea post-admitere a beneficiarului din CCdz este realizată la sediul CCdz, după admitere.

2. Din echipa care realizează evaluarea la domiciliu, în cazul CRes, fac parte cel puțin un asistent social și un psiholog din cadrul FSS. Evaluarea post-admitere este realizată de SECPAH - DGASPC, la sediul CCdz.

3. Evaluarea anterioară admiterii în CRes are ca scop identificarea obiceiurilor de viață a persoanei adulte cu dizabilități.

4. Evaluarea post-admitere în CCdz are ca scop identificarea nevoilor și serviciilor corespunzătoare.

5. Totodată, echipa de evaluare identifică problemele legate de starea generală de sănătate, de gradul de autonomie, comunicare, de nevoile specifice de asistență, îngrijire, abilitare și reabilitare, interrelaționare, de nevoile educaționale, culturale, riscurile posibile și eventualele dependențe (droguri, alcool, tutun, altele).

6. În cadrul evaluării, echipa de evaluare selectează informații din PIS și PIRIS, din alte documente.

7. Echipa de evaluare se preocupă să implice persoana cu dizabilități și să asculte opinia acesteia.

8. Echipa de evaluare consemnează rezultatele fie în Fișa de evaluare anterioară admiterii - pentru CRes/fie în Fișa de evaluare post-admitere - pentru CCdz, incluse în dosarul personal al beneficiarului.

9. Fișa de evaluare anterioară admiterii/Fișa de evaluare post-admitere cuprind cel puțin următoarele: rezultatele evaluării, nevoile identificate, obiectivele pe termen scurt, serviciile și activitățile recomandate, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și cea a persoanei adulte cu dizabilități sau a reprezentantului său legal.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de evaluare anterioară admiterii sau al Fișei de evaluare post-admitere respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Fișa de evaluare anterioară admiterii sau Fișa de evaluare post-admitere este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT	CRes/CCdz asigură activități corespunzătoare nevoilor individuale ale beneficiarilor.
Rezultat:	Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare.

Cerințe minime:

1. Echipa care a efectuat Fișa de evaluare anterioară admiterii în CRes/Fișa de evaluare post-admitere în CCdz completează Plan personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.
2. PP - CRes urmărește respectarea programului obișnuit de viață a beneficiarului și asigură realizarea activităților din care acesta se compune.
3. În PP - CRes sunt specificate: programarea serviciilor și activităților, modalitățile de realizare, ținând cont de implicarea și opiniile beneficiarului, semnăturile.
4. În PP - CCdz sunt specificate: programarea serviciilor și activităților, modalități de realizare (în CZ, altele), ținând cont de implicarea și opiniile beneficiarului, semnăturile.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Standard 3 - MONITORIZARE	CRes/CCdz se asigură că activitățile și/sau serviciile planificate prin PP/PIS sunt realizate.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP și PIS.

Cerințe minime:

1. FSS desemnează un manager de caz pentru fiecare beneficiar.
2. FSS se asigură că managerul de caz coordonează, monitorizează și evaluează implementarea PP a beneficiarilor.
3. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată săptămânal, în întâlnirea managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.
4. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza privind evoluția situației beneficiarului, sinteză realizată în cadrul întâlnirilor dintre managerul de caz și personalul implicat în serviciile oferite beneficiarului, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarilor un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
5. FSS/CRes/CCdz se asigură că Fișa de monitorizare este utilizată corespunzător cerințelor standardului de calitate.
6. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare, însoțită de PP, este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de monitorizare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PP și Fișele de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	FSS/CRes/CCdz sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității.
Rezultat:	Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de informare și consiliere socială, după caz, constau în:

a) informare și consiliere socială cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;

b) sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;

c) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces;

d) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;

e) informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.;

f) informare și sprijin pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;

g) informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale;

h) sprijin pentru identificare locuri de muncă, angajare, păstrarea locului de muncă, obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare;

i) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;

j) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare.

3. Personalul implicat în activitățile de informare și consiliere socială poate fi: asistent social.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

6. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

7. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de informare și consiliere socială și/sau juridică sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLAGIC	FSS/CRes/CCdz se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv.

Cerințe minime:

1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul FSS/CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Consilierea are ca obiective: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, altele.

3. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere și terapie suportivă, intervenții terapeutice specifice.

4. Consilierea psihologică se desfășoară de CZ, la sediul acestuia sau, după caz, în CRes/CCdz.

5. Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog, psihoterapeut.

6. FSS/CRes/CCdz poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

7. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

8. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Consilierea psihologică este realizată de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ	FSS/CRes/CCdz asigură servicii de îngrijire și asistență pentru beneficiari.
Rezultat:	Beneficiarii primesc îngrijire și asistență sub diverse forme, într-un climat calm și

Cerințe minime:

1. Activitățile de îngrijire și asistență sunt recomandate în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.
2. Activitățile de îngrijire și asistență, după caz, constau în:
 - a) sprijin pentru îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, alegerea hainelor adecvate;
 - b) sprijin pentru asigurarea igienei zilnice (spălat și șters, îngrijirea propriului corp și a părților acestuia, igiena eliminărilor, schimbarea materialelor igienico-sanitare etc.);
 - c) sprijin pentru administrarea medicamentației, în limita competenței, pe baza recomandărilor medicului de familie/specialist;
 - d) sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, prevenirea ulcerului de decubit (tratarea escarelor) și altele;
 - e) sprijin pentru schimbarea poziției corpului, pentru a trece corpul din poziție orizontală în altă poziție, întoarcerea de pe o parte pe cealaltă a corpului;
 - f) sprijin pentru transfer și mobilizare, pentru deplasarea în interior/exterior, inclusiv efectuarea de cumpărături;
 - g) sprijin pentru comunicare, altele.
3. CRes/CCdz asigură, în cazul în care beneficiarii nu dispun de ele, obiecte de igienă personală: periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.
4. CRes/CCdz are în dotare tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare pentru realizarea activităților.
5. Personalul este instruit cu regularitate pe teme referitoare la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces.
8. Personalul implicat în activitățile de îngrijire și asistență poate fi: pedagog de recuperare, pedagog social, lucrător social, infirmieră, instructor de ergoterapie, terapeut ocupațional, alți terapeuți.
9. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.
10. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
11. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
12. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Activitățile de îngrijire și asistență sunt realizate de personal de specialitate.
- Ic 2 - Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.
- Ic 3 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

	beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își continuă programul obișnuit de viață.

Cerințe minime:

1. CRes desfășoară activități în baza PP, în vederea continuării programului obișnuit de viață a beneficiarului, monitorizarea realizării este asigurată de către coordonatorul CRes iar din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile, după caz, constau în:

- a) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea abilităților cognitive;
- b) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor zilnice;
- c) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de comunicare;
- d) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de mobilitate;
- e) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de autoîngrijire;
- f) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de îngrijire a propriei sănătăți;
- g) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de autogospodărire;
- h) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de interrelaționare;
- i) continuarea programelor de abilitare și reabilitare;
- j) continuarea programelor de educație/formare profesională/pregătire pentru muncă;
- k) continuarea programelor de integrare socială și civică.

3. CCdz desfășoară activități în baza PP, în vederea identificării nevoilor individuale ale beneficiarilor și asigurării serviciilor necesare, monitorizarea realizării este asigurată de către coordonatorul CRes iar din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

4. FSS/CRes/CCdz asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.

5. Personalul implicat poate fi: asistent social, tehnician de asistență socială, lucrător social, psiholog, psihoterapeut, logoped, pedagog de recuperare, pedagog social, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, instructor de educație, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, medic, asistent medical, infirmieră, alți terapeuți.

6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

7. FSS/CRes/CCdz poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

8. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - FSS/CRes/CCdz realizează activitățile conform PP, cu personal de specialitate.

Ic 2 - FSS/CRes/CCdz a asigurat/asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.

Ic 3 - FSS/CRes/CCdz a implicat/implică și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

Ic 4 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 8)

Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR	CRes/CCdz respectă drepturile beneficiarilor.
Rezultat:	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/CRes/CCdz organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

Ic 1 - Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC	FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
2. Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de fugă a beneficiarului, de agresiune, plecare neanunțată, modalități de acțiune post-situație de risc.
3. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. CRes/CCdz comunică către FSS, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind managementul situațiilor de risc respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind managementul situațiilor de risc este disponibilă la sediul FSS/CRes/CCdz.

Ic 2 - Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - CODUL DE ETICĂ	FSS elaborează și aplică Codul de etică.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură tratament egal.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. CRes/CCdz cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/CRes/CCdz organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Codului de etică respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul FSS/CRes/CCdz.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI	FSS/CRes/CCdz asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.
3. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.
4. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
5. FSS/CRes/CCdz organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.
7. CRes/CCdz încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.
8. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CRes/CCdz și/sau al organelor abilitate.
9. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului este disponibilă la sediul FSS/CRes/CCdz.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS/CRes/CCdz a consemnat/consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență și abuz.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE	FSS/CRes/CCdz asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
2. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.
3. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
4. FSS/CRes/CCdz organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.
5. CRes/CCdz încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.
6. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamentelor crude, inumane sau degradante, toate cazurile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CRes/CCdz și/sau al organelor abilitate.
7. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante este disponibilă la sediul FSS/CRes/CCdz.

Ic 2 - FSS/CRes/CCdz a organizat/organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

Ic 3 - FSS a consemnat/consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante.

Ic 3 - Sesizările referitoare la cazuri de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 6 - ASISTENȚA ÎN CAZ DE DECES	FSS/CRes/CCdz asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces.
Rezultat:	Beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor.
2. Procedura precizează cel puțin: modul în care este supravegheat beneficiarul aflat în stare terminală, cum se asigură tratamentul medical, inclusiv medicația pentru terapia durerii, cum se asigură separarea persoanei față de ceilalți beneficiari, asistența spirituală, informarea familiei.
3. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura de asistență în stare terminală sau în caz de deces.
4. CRes/CCdz are obligația de a informa, în scris sau telefonic, rudele beneficiarului, în termen de 4 de ore de la decesul acestuia.
5. CRes/CCdz stabilește cu reprezentantul legal al beneficiarului sau cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.
6. CRes/CCdz facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul FSS/CRes/CCdz.

Standard 7 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/CRes/CCdz se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CRes/CCdz și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

2. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în CRes/CCdz.

3. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

4. FSS/CRes/CCdz poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.

5. FSS arhivează toate sesizările/reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor este disponibilă la sediul FSS/CRes/CCdz.

Ic 2 - Sesizările/reclamațiile au fost înregistrate și arhivate împreună cu soluțiile de rezolvare.

Standard 8 - SATISFACTIA BENEFICIARILOR	FSS/CRes/CCdz se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CRes/CCdz.

Cerințe minime:

1. FSS/CRes/CCdz aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.

2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.

3. Chestionarele completate sunt depuse de beneficiari într-o cutie specială, ușor accesibilă.

4. Coordonatorul CRes/CCdz, managerul de caz și un reprezentant al personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei vor fi incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

Ic 1 - Coordonatorul CRes/CCdz a analizat chestionarele și a inclus rezultatele analizei în raportul său anual.

Documente

prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale cu cazare de tip Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități sau Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document

1.	Hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CRes/CCdz
2.	Aviz de înființare emis de ANPD
3.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
4.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
5.	Raport de activitate elaborat de coordonatorul CRes/CCdz
6.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
7.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
8.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/guvernamentale
9.	Procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor
10.	Fișa de monitorizare a stării de sănătate
11.	Materiale informative cu privire la CRes/CCdz
12.	Dispoziția de admitere
13.	Contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul
14.	Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului
15.	Proces-verbal încheiat între FSS - beneficiar/reprezentant legal pentru primirea, în copie, a documentelor care alcătuiesc dosarul personal
16.	Registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor
17.	Fișa de evaluare anterioară admiterii în CRes
18.	Fișa de evaluare post-admitere în CCdz
19.	Plan personalizat (PP)
20.	Fișa de monitorizare
21.	Fișa beneficiarului
22.	Procedura privind managementul situațiilor de risc.
23.	Codul de etică
24.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
27.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz

28.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
29.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
30.	Procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor
31.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor
32.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale cu cazare de tip Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități sau Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale cu cazare de tip Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 54 puncte.

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale cu cazare de tip Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 53 puncte. Standardul 4 - Program obișnuit de viață - din cadrul Modulului 4 - Activități și servicii - nu este obligatoriu.

Fișa de autoevaluare 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](#).

FIȘA DE AUTOEVALUARE - CRes/CCdz

	Punctajul standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)	24		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE -	10		
FSS asigură organizarea și funcționarea CRes/CCdz cu respectarea prevederilor legale în vigoare.			

Rezultat: CRes/CCdz sunt organizate și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.			
1. CRes/CCdz este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CRes/CCdz.	1		
2. CRes are capacitate minimă de 4 locuri; capacitatea maximă este stabilită în funcție de dimensiunea locației, de resursele umane și financiare disponibile. CCdz are capacitate minimă de 2 locuri.	1		
3. CRes/CCdz deține avizul de înființare emis de ANPD.	1		
4. Beneficiarii CRes sunt persoane adulte cu dizabilități aflate în îngrijirea asistenților personali sau a asistenților personali profesioniști sau a reprezentanților legali care sunt în imposibilitate temporară de efectuare a îngrijirii lor; certificatele/deciziile de încadrare sunt în termen de valabilitate. Beneficiarii CCdz sunt persoane adulte cu dizabilități aflate în situații critice de viață (îmbolnăvire subită, accident sau deces a asistentului personal/a asistentului personal profesionist, evacuare din locuință, calamitate naturală etc.); certificatele/deciziile de încadrare sunt în termen de valabilitate.	1		
5. CRes/CCdz deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare (ROF).	1		
6. Structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului CRes/CCdz, față de activitățile și serviciile din CRes/CCdz sunt conforme cu prevederile actelor normative în vigoare.	1		
7. Coordonatorul CRes/CCdz elaborează	1		

anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din CRes/CCdz; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia.			
8. Personalul CRes/CCdz este instruit/format/perfecționat anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
9. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CRes/CCdz, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		
10. FSS/CRes/CCdz are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.	1		
Standard 2 - GĂZDUIRE - FSS/CRes/CCdz asigură găzduirea beneficiarilor în condiții de minim confort, siguranță și igienă. Rezultat: Beneficiarii trăiesc în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.	8		
1. CRes/CCdz este amplasat în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun.	1		

2. Spațiile CRes/CCdz, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.	1		
3. Fiecare beneficiar din CRes are în folosință o cameră proprie. CCdz poate găzdui două persoane într-o cameră/dormitor, cu condiția respectării opiniei beneficiarului și a parametrilor de suprafață.	1		
4. Fiecare cameră/dormitor asigură o suprafață de cel puțin 6 mp pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 mp pentru cel care utilizează fotoliu rulant.	11		
5. FSS/CRes/CCdz respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces sau planuri înclinate, mână curentă, altele.	1		
6. CRes/CCdz asigură pentru fiecare beneficiar lenjerie de pat, păaturi și alte obiecte de uz personal.	1		
7. Spațiile CRes/CCdz au destinații și sunt dotate în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.	1		
8. CRes/CCdz dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.	1		
Standard 3 - ALIMENTAȚIE -	1		
FSS/CRes/CCdz asigură o alimentație corectă din punct de vedere nutrițional și diversificată, într-un cadru familial Rezultat: Beneficiarii se hrănesc suficient, diversificat, în condiții igienice și ambianță plăcută.			
1. CRes/CCdz asigură câte 3 mese/zi fiecărui beneficiar și, după caz, gustări, la intervale echilibrate, variate de la o zi la alta,	1		

ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințe.			
Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE - FSS/CRes/CCdz se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.	5		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.	1		
2. În cazul în care beneficiarii necesită tratament medical permanent și supravegheat, personalul din CRes/CCdz consemnează în Fișa de monitorizare a stării de sănătate zilnic sau, după caz, săptămânal, medicația acordată și date despre starea generală.	1		
3. CRes/CCdz verifică calitatea de asigurat a beneficiarului și ia legătura cu medicul de familie.	1		
4. În situația în care un beneficiar din CRes/CCdz are un plan de prevenire, intervenție și recuperare individualizat, realizat de specialiști, CRes/CCdz urmărește realizarea acestuia.	1		
5. CRes/CCdz se asigură că beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și-a dat consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale; consimțământul este inclus în dosarul personal al beneficiarului.	1		
Modulul II - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 4)	9		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/CRes/CCdz asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a CRes/CCdz, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	2		

1. CRes/CCdz deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/CRes/CCdz utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.	1		
Standard 2 - ADMITERE - FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile CRes/CCdz, nevoilor lor individuale. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în CRes/CCdz.	2		
1. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei situației persoanei; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.	1		
2. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.	1		
Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI - FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		
1. FSS/CRes/CCdz întocmește dosarul personal inițial al beneficiarului. FSS/CRes/CCdz întocmește dosarul personal inițial al beneficiarului, care cuprinde cel puțin următoarele documente: a) cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal;	1		

b) dispoziția de admitere din partea FSS, în original;			
c) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz, ale beneficiarului;			
d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap, aflat în termen de valabilitate;			
e) contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original.			
2. FSS/CRes/CCdz ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.	1		
Standard 4 - SUSPENDARE/ÎNCETARE - FSS suspendă/încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le sunt suspendate/încetate serviciile oferite în CRes/CCdz în condiții cunoscute și acceptate	3		
1. FSS explică beneficiarului sau reprezentantului său legal, înainte de semnarea contractului de furnizare servicii, prevederile privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social.	1		
2. CRes/CCdz întocmește Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului, pe perioadă determinată/nedeterminată, în maxim 4 ore de la constatarea situației în care se află beneficiarul; fișa face parte din dosarul personal al acestuia.	1		
3. FSS/CRes/CCdz deține un Registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	5		
Standard 1 - Evaluare anterioară admiterii în CRes/Evaluare post-admitere în CCdz - FSS/CRes/CCdz identifică nevoile beneficiarilor anterior admiterii în CRes, la domiciliul acestora sau identifică nevoile beneficiarilor din CCdz Rezultat: Beneficiarii primesc	2		

servicii în baza nevoilor individuale identificate.			
1. Evaluarea anterioară admiterii în CRes este realizată la domiciliul persoanei adulte cu dizabilități, imediat după aprobarea cererii de admitere. Evaluarea post-admitere a beneficiarului este realizată la sediul CCdz imediat după admitere.	1		
2. Echipa de evaluare consemnează rezultatele evaluării în Fișa de evaluare anterioară admiterii/Fișa de evaluare post-admitere, inclusă în dosarul personal al beneficiarului	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT - CRes/CCdz asigură activități corespunzătoare nevoilor individuale ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură servicii personalizate.	1		
1. Echipa care a efectuat Fișa de evaluare anterioară admiterii în CRes/Fișa de evaluare post-admitere în CCdz completează Plan personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - CRes/CCdz se asigură că activitățile/serviciile planificate prin PP/PIS sunt realizate. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP și PIS.	2		
1. FSS desemnează un manager de caz pentru fiecare beneficiar.	1		
2. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată săptămânal, în întâlnirea de echipă cu managerul de caz care completează Fișa de monitorizare.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)	4		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE socială/Servicii de asistență socială - FSS/CRes/CCdz sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității.	1		

Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.			
1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ - CRes/CCdz se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv.	1		
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul FSS/CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 3 - ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ - CRes/CCdz asigură servicii de îngrijire și asistență pentru beneficiari. Rezultat: Beneficiarii primesc îngrijire și asistență sub diverse forme, într-un climat calm și prietenos.	1		
1. Activitățile de îngrijire și asistență sunt recomandate în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 4 - PROGRAM OBIȘNUIT DE VIAȚĂ - FSS/CRes asigură desfășurarea programului obișnuit de viață a beneficiarilor Beneficiarii își continuă programul obișnuit de viață.	1		

1. CRes desfășoară activități în baza PP, în vederea continuării programului obișnuit de viață a beneficiarului, monitorizarea realizării este asigurată de către coordonatorul CRes iar din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 8)	12		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/CRes/CCdz respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	1		
1. FSS/CRes/CCdz organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.	1		
Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC - FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.	1		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc	1		
Standardul 3 - CODUL DE ETICĂ - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.	1		
CRes/CCdz cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI - FSS/CRes/CCdz asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și	3		

abuz.			
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CRes/CCdz și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CRes/CCdz organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.	1		
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE - FSS/CRes/CCdz asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CRes/CCdz și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CRes/CCdz organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.	1		

Standard 6 - Asistență în caz de deces - FSS/CRes/CCdz asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces. Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces	1		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII - FSS/CRes/CCdz se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CRes/CCdz și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 8 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR - FSS/CRes/CCdz se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CRes/CCdz.	1		
1. FSS/CRes/CCdz aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	54		

ANEXA 4

Standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

În cuprinsul prezentelor standarde, sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile următoare:

ANPD	Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CAbR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPD, în scopul îmbunătățirii conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3))

	din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată
LmP	Locuință minim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
LMP	Locuință maxim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 25
PIS	Plan individual de servicii, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 24
PP	Plan personalizat = planificare de servicii și activități realizată de echipa de evaluare a FSS
PPV	Plan personal de viitor = stabilește obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LP, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă
ROF	Regulament de organizare și funcționare
Reprezentant legal	persoana desemnată, în condițiile Codului civil , să reprezinte interesul persoanei lipsite de capacitate deplină de exercițiu a drepturilor civile sau al persoanei lipsite de discernământ
SAS	Servicii de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități
SECPAH - DGASPC	serviciul de evaluare complexă a persoanelor adulte cu handicap din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv locale ale sectoarelor municipiului București
SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standard 1)

Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități - SID - este serviciul social prin care se acordă asistență și sprijin pentru persoane adulte cu dizabilități, la domiciliu, pe perioadă determinată și în baza evaluării și identificării nevoii individuale, în vederea depășirii situațiilor de dificultate și prevenirii instituționalizării.

Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	FSS asigură organizarea și funcționarea SID cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
Rezultat:	SID este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Cerințe minime:

1. SID este înființat prin hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SID.
2. SID poate funcționa în două forme, din punct de vedere al statutului juridic:
 - 2.1. fără personalitate juridică, în structura/organigrama FSS public sau privat;
 - 2.2. cu personalitate juridică, de sine stătător sau în subordinea FSS public sau privat.
3. SID are program de minim 40 ore/săptămână pentru un număr de minim 4 persoane/zi.
4. În situații fundamentate, coordonatorul SID poate stabili acordarea de servicii pentru un singur beneficiar, 8 ore/zi dar nu mai mult de 5 zile lucrătoare.
5. Durata acordării SID este stabilită de echipa de evaluare.
6. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia se pot afla în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.
7. FSS asigură spațiu/spații care respectă condiții minime de accesibilitate și siguranță pentru desfășurarea activităților și serviciilor SID.
8. SID deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.
9. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului SID, cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.
10. Activitatea SID este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator. În cazul în care SID are personalitate juridică, conducerea serviciului este asigurată de un absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență în domeniul asistenței sociale sau medicale, sau echivalentă. În cazul SID fără personalitate juridică, conducerea poate fi asigurată de o persoană cu studii post liceale în domeniile menționate sau echivalentă.
11. Coordonatorul SID elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din SID; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/SID.
12. FSS respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de serviciile și activitățile din SID.
13. FSS/SID are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.

14. Planul anual de instruire și formare profesională cuprinde module de instruire privind, cel puțin: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități.

15. Personalul SID este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.

16. FSS/SID consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

17. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SID, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

18. FSS/SID încurajează activitatea voluntarilor și folosește serviciile acestora în interesul beneficiarilor, în condițiile legii; activitatea voluntarilor este coordonată de coordonatorul SID.

19. FSS/SID promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul raportului anual de activitate respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - Conținutul planului anual de instruire și formare profesională respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - SID deține hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SID.

Ic 2 - Documentele care atestă calitatea de persoană încadrată în grad de handicap a beneficiarilor sunt în termen de valabilitate.

Ic 3 - ROF este disponibil la sediul SID, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 4 - FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din SID.

Ic 5 - Personalul SID a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 6 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 7 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SID, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

Ic 7 - FSS/SID folosește serviciile voluntarilor în interesul beneficiarilor, în condițiile legii.

Ic 8 - FSS/SID are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

MODULUL II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE	FSS asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social.
Rezultat	Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a SID, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează materiale informative cu privire la SID.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: condiții de admitere, activități și servicii oferite, condiții de încetare, drepturile și obligațiile beneficiarilor.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. SID deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.
5. SID utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit/prezentări audio-video/limbaj Braille/limbaj mimico-gestual.
6. FSS/SID utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.
7. FSS include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.
8. FSS/SID se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul materialelor informative respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative actualizate este disponibilă la sediul SID.

Ic 2 - Dosarul personal al beneficiarului cuprinde acordul scris privind utilizarea imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp.

Standard 2 - ADMITERE	FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile SID, nevoilor lor individuale.
Rezultat	Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în SID.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele utilizate, condițiile încetării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate a persoanei;
 - c) copie de pe actele de identitate a reprezentantului legal, după caz;
 - d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate;
 - e) raportul de anchetă socială.
4. SID cunoaște și aplică procedura de admitere.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.
6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.
7. FSS/SID explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.
8. Contractul de servicii prevede modul de acordare a serviciilor SID în situația beneficiarului care se află în îngrijirea asistentului personal sau a asistentului personal profesionist.
9. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de admitere respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura de admitere este disponibilă la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Documentele prevăzute în procedura de admitere, precum și dispoziția de admitere sunt incluse în dosarul personal.

Ic 3 - Contractele de furnizare de servicii încheiate cu beneficiarii sau cu reprezentanții legali ai acestora și actualizate după caz sunt disponibile la sediul FSS, în original și în dosarul personal al beneficiarului, în original.

Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI	FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar.
Rezultat	Dosarele personale ale beneficiarilor conțin cel puțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.

Cerințe minime:

1. FSS/SID completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.
2. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.
3. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS/SID.
4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS/SID; acordul scris se păstrează în dosarul personal.
5. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, FSS/SID pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal.
6. FSS asigură păstrarea/arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea serviciilor.
7. FSS/SID ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul FSS.
- Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.
- Ic 3 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt păstrate de FSS în condiții care permit păstrarea confidențialității datelor
- Ic 4 - Evidența dosarelor personale arhivate există pe suport de hârtie sau electronic.

Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. FSS/SID informează beneficiarii asupra condițiilor de încetare a acordării serviciilor.
2. Încetarea acordării serviciilor SID către beneficiar se poate face:
 - a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
 - b) prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului SID;
 - c) prin acordul părților.
3. SID înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SID în condiții de siguranță și confidențialitate.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Registrul de evidență este păstrat în condiții de siguranță și confidențialitate.
- Ic 2 - Încetarea acordării serviciilor SID s-a făcut în condițiile prevăzute.

Ic 3 - Beneficiarii și serviciile SID sunt înregistrate zilnic.

MODULUL III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)

Standard 1 - EVALUARE	FSS/SID identifică nevoile specifice ale beneficiarilor, la domiciliul acestora.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în concordanță cu specificul SID.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.
2. Procedura precizează cel puțin: tipul de evaluare (inițială/periodică/la nevoie), metodele de evaluare aplicate, inclusiv din punct de vedere al necesității de adaptare a mediului ambiant, tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces, personalul implicat.
3. SID cunoaște și aplică procedura de evaluare.
4. Echipa multidisciplinară care realizează evaluarea este formată din cel puțin două persoane cu specialități diferite dintre următoarele: asistent social, psiholog, psihopedagog, medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, terapeut ocupațional; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico-gestual.
5. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.
6. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale, al nevoilor de asistență și îngrijire, hrănire și hidratare, de informare, interrelaționare și participare la viața socială, al nevoii de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces și alte adaptări, al riscurilor existente și eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, altele).
7. În cadrul evaluării, personalul implicat urmărește recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alți specialiști sau de alte instituții/servicii publice.
8. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.
9. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile identificate, data următoarei evaluări, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.
10. În cadrul evaluării, personalul se preocupă să implice beneficiarul și să-i asculte opinia.
11. Reprezentantul legal participă la evaluare, ori de câte ori se realizează; în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoștință.
12. Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului, însoțită sau nu de alte documente suplimentare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de evaluare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura este disponibilă la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT	SID asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.

Cerințe minime:

1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.

2. În PP sunt specificate, cel puțin: serviciile și/sau activitățile care vor fi acordate beneficiarului pe baza evaluării, obiectivele pe termen scurt sau mediu, durata acordării și programarea, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție, data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

3. În PP se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care suportul familial este limitat sau lipsește.

4. În cadrul elaborării și revizuirii PP, personalul implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.

5. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

6. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.

7. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Standard 3 - MONITORIZARE	FSS/SID se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.

Cerințe minime:

1. Coordonatorul SID monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.

2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului SID cu personalul care lucrează cu beneficiarul.

3. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre coordonatorul SID și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

4. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare se include în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de monitorizare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PP și Fișele de monitorizare sunt incluse în dosarul personal.

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	FSS/SID sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității.
Rezultat:	Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

- a) informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;
- b) sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;
- c) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces;
- d) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;
- e) informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.;
- f) informare și suport pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;
- g) informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale;
- h) suport pentru identificare locuri de muncă și orientare socio-profesională;
- i) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;

j) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare;

k) sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber.

3. Activitățile de informare și consiliere socială se desfășoară la domiciliul beneficiarului.

4. Personalul implicat în activitățile de informare și consiliere socială poate fi: asistent social.

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

7. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de informare și consiliere socială sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ	FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru îngrijire personală, la domiciliul beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională.

Cerințe minime:

1. Activitățile de îngrijire personală sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.

2. Principalele activități de îngrijire personală, după caz, constau în:

a) sprijin pentru îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, alegerea hainelor adecvate;

b) sprijin pentru asigurarea igienei zilnice (spălat și șters, îngrijirea propriului corp și a părților acestuia, igiena eliminărilor, prevenirea ulcerului de decubit, schimbarea materialelor igienico-sanitare etc.);

c) aplicarea medicației în limita competenței, pe baza recomandărilor medicului de familie/specialist;

d) prim ajutor, sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, tratarea escarelor și altele;

e) sprijin pentru schimbarea poziției corpului, pentru a trece corpul din poziție orizontală în altă poziție, întoarcerea de pe o parte pe cealaltă a corpului;

f) sprijin pentru transfer și mobilizare, pentru deplasarea în interior/exterior, inclusiv efectuarea de cumpărături;

g) sprijin pentru menaj ușor;

h) sprijin pentru deplasare la instituții medicale, farmacii etc;

i) sprijin pentru efectuarea analizelor recomandate.

3. Personalul implicat în activitățile de îngrijire personală poate fi: îngrijitor la domiciliu, infirmieră, asistent medical, soră medicală, pedagog social, lucrător social, instructor de ergoterapie, terapeut ocupațional, alți terapeuți.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

6. FSS/SID instruește personalul, cel puțin o dată pe trimestru, cu privire la:

a) să aplice tehnicile și procedurile adecvate de îngrijire;

b) să acorde serviciile prevăzute în contract, cu respectarea opiniilor și demnității beneficiarilor;

c) să adopte un comportament și un limbaj adecvat;

d) să respecte normele de igienă, pentru prevenirea și combaterea infecțiilor;

e) să încurajeze beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor;

f) să identifice și să semnaleze situațiile de abuz și neglijență, altele.

7. FSS/SID consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de îngrijire personală sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - Sesiunile de instruire sunt cuprinse în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului,

Ic 3 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - HRĂNIRE ȘI HIDRATARE	FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia.
Rezultat:	Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia.

Cerințe minime:

1. Activitățile de sprijin pentru hrănire și hidratare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

- a) pregătirea alimentelor pentru gătit, ținând cont de preferințele personale;
- b) sprijin pentru deplasare în zona bucătăriei;
- c) sprijin pentru hrănire și hidratare, inclusiv prin utilizarea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces;
- d) sprijin pentru aranjarea mesei, întreținerea unui mediu plăcut;
- e) efectuarea de cumpărături, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării la piață, magazine alimentare etc.

3. Personalul implicat în activitățile de hrănire și hidratare poate fi: îngrijitor la domiciliu, infirmieră, soră medicală, instructor de ergoterapie, pedagog social, lucrător social, alți terapeuți.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

6. Personalul alocă timp suficient pentru hrănirea beneficiarului.

7. Personalul respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de sprijin pentru hrănire și hidratare sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 4 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ	FSS/SID se preocupă de participarea socială a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii participă la viața comunității.

Cerințe minime:

1. Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.

2. Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică, după caz, constau în: implicarea în activități desfășurate în comunitate, participarea la evenimente culturale și sportive, activități de hobby, altele.

3. Activitățile includ însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, însoțirea beneficiarului la anumite evenimente în familie.

4. Activitățile cuprind, de asemenea, informare în vederea conștientizării exercitării dreptului la vot.

5. Personalul implicat în efectuarea activităților privind participarea socială și civică poate fi: asistent social, tehnician de asistență socială, pedagog social, lucrător social, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, animator socio-educativ, artterapeut, infirmieră, alți terapeuți.

6. FSS/SID are în dotare tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces pentru realizarea activităților.

7. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

8. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

10. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

11. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)

Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR	FSS/SID respectă drepturile beneficiarilor.
Rezultat:	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/SID organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

Ic 1 - Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC	FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
2. Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de agresiune din partea beneficiarului, modalități de acțiune post-situație de risc.
3. SID cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. SID comunică către FSS, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind managementul situațiilor de risc respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Procedura privind managementul situațiilor de risc este disponibilă la sediul FSS/SID.
- Ic 2 - Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.
-

Standard 3 - CODUL DE ETICĂ	FSS elaborează și aplică Codul de etică.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură tratament egal.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. SID cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/SID organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Codului de etică respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI	FSS/SID asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.
3. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.
4. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.

5. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

7. FSS/SID încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.

8. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/sau al organelor abilitate.

9. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului este disponibilă la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS consemnează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE	FSS/SID asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

2. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

3. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

4. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

6. FSS/SID încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

7. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamentelor crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/sau al organelor abilitate.

8. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante este disponibilă la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS a consemnat/consemnează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/SID se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în SID și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

2. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în SID.

3. SID cunoaște și respectă procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

4. FSS/SID poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.

5. FSS înregistrează și arhivează toate sesizările/reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor este disponibilă la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Sesizările/reclamațiile au fost înregistrate și arhivate împreună cu soluțiile de rezolvare.

Standard 7 - SATISFACTIA BENEFICIARILOR	FSS/SID se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din SID în condiții de siguranță și încredere.

Cerințe minime:

1. FSS/SID aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.

2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.

3. Coordonatorul SID și doi reprezentanți ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei sunt incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

Ic 1 - SID a analizat chestionarele și a inclus rezultatele analizei în raportul anual pe care îl realizează coordonatorul SID.

Documente

prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SID
2.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
3.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
4.	Raport de activitate elaborat de coordonatorul SID
5.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat

6.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
7.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/ guvernamentale
8.	Materiale informative cu privire la SID
9.	Procedura de admitere a beneficiarilor
10.	Decizia de admitere
11.	Contractul de furnizare de servicii
12.	Evidența dosarelor personale arhivate pe suport de hârtie sau electronic
13.	Registru de evidență
14.	Procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor
15.	Fișa de evaluare
16.	Planul personalizat (PP)
17.	Fișa de monitorizare
18.	Fișa beneficiarului
19.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
20.	Codul de etică
21.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
22.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
23.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
24.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
25.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/ reclamațiilor beneficiarilor
26.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate pentru Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, **Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități** trebuie să îndeplinească un punctaj 38 puncte.

Fișa de autoevaluare 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](#).

FIȘA DE AUTOEVALUARE - SID

	Punctaj standarde specifice minime obligatorii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standard 1)	8		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE - FSS asigură organizarea și funcționarea SID cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Rezultat: SID este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.	8		
1. SID este înființat prin hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SID.	1		
2. SID are program de minim 40 ore/săptămână pentru un număr de minim 4 persoane/zi.	1		
3. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia se pot afla în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.	1		

4. SID deține și respectă ROF.	1		
5. Coordonatorul SID elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din SID; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/SID.	1		
6. Personalul SID este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
7. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SID, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		
8. FSS/SID promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.	1		
Modulul II - Accesarea serviciului social (Standarde 1 - 4)	8		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/SID asigură informarea persoanelor	2		

interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a SID, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.			
1. SID deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/SID utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.	1		
Standard 2 - ADMITERE - FSS/SID realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activități și servicii, nevoilor lor individuale. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în SID.	3		
1. SID cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.	1		
2. Documentele prevăzute în procedura de admitere precum și dispoziția de admitere sunt incluse în dosarul personal.	1		
3. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.	1		
Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI - FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		

1. FSS/SID completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.	1		
2. FSS/SID ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.	1		
Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR - FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.	1		
1. SID înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SID în condiții de siguranță și confidențialitate.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	6		
Standard 1 - EVALUARE - FSS/SID identifică nevoile specifice ale beneficiarilor la domiciliul acestora. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în concordanță cu specificul SID.	3		
1. SID cunoaște și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.	1		
2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.	1		
3. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT - SID asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile	1		

identificate prin evaluare, pe durată determinată.			
1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - FSS/SID se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.	2		
1. Coordonatorul SID monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.	1		
2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului SID cu personalul care lucrează cu care lucrează cu beneficiarul.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)	5		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ - FSS/SID sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
Standard 2 - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ - FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru îngrijire personală, la domiciliul beneficiarilor Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională.	2		

1. Activitățile de îngrijire personală sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
2. FSS/SID instruește personalul care acordă îngrijirile, cel puțin o dată pe trimestru.	1		
Standard 3 - HRĂNIRE ȘI HIDRATARE - FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia. Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia.	1		
1. Activitățile de sprijin pentru hrănire și hidratare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
Standard 4 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ - FSS/SID se preocupă de participarea socială a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii participă la viața comunității.	1		
1. Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)	11		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/SID respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	1		
1. FSS/SID organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor	1		

Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC - FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.	1		
1. SID cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.	1		
Standard 3 - CODUL DE ETICĂ - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.	1		
1. SID cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI - FSS/SID asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.	3		
1. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/ sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.	1		
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE -	3		

FSS/SID asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.			
1. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS/SID înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.	1		
Standardul 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII - FSS/SID se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în SID și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. SID cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR - FSS/SID se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din SID.	1		
1. FSS/SID aplică chestionare pentru	1		

cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.			
TOTAL	38		

Standarde specifice minime obligatorii de calitate pentru serviciul Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

În cuprinsul prezentelor standarde, sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile următoare:

ANPD	Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CAbR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPD, în scopul îmbunătățirii conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării

	drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată
LmP	Locuință minim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
LMP	Locuință maxim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 25
PIS	Plan individual de servicii, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu dizabilități, art. 5 , pct. 24
PP	Plan personalizat = planificare de servicii și activități realizată de echipa de evaluare a FSS
PPV	Plan personal de viitor = stabilește obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LP, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă
ROF	Regulament de organizare și funcționare
Reprezentant legal	persoana desemnată, în condițiile Codului civil , să reprezinte interesul persoanei lipsite de capacitate deplină de exercițiu a drepturilor civile sau al persoanei lipsite de discernământ
SAS	Servicii de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități
SECPAH - DGASPC	serviciul de evaluare complexă a persoanelor adulte cu handicap din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv locale ale sectoarelor municipiului București
SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standard 1)

Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități - EM - este serviciul social prin care se acordă intervenții specializate la domiciliu, pe perioadă determinată și în baza evaluării și identificării nevoii individuale specifice, pentru persoane adulte cu dizabilități care nu au acces

facil la CZ și/sau nu se află în proximitatea unui CZ, în vederea dezvoltării potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	FSS asigură organizarea și funcționarea EM cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
Rezultat:	EM este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Cerințe minime:

1. EM este înființată prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea EM.
2. EM poate funcționa în două forme, din punct de vedere al statutului juridic:
 - 2.1. fără personalitate juridică, în structura/organigrama FSS public sau privat.
 - 2.2. cu personalitate juridică, de sine stătătoare sau în subordinea FSS public sau privat.
3. EM are program de minim 40 ore/săptămână pentru minim 2 - 4 beneficiari/zi.
4. Durata acordării serviciilor de către EM este stabilită de echipa de evaluare.
5. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia se pot afla în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP, nu au acces facil la CZ și/sau nu se află în proximitatea CZ.
6. În situații fundamentate, coordonatorul EM poate stabili acordarea de servicii pentru beneficiari aflați în LMP.
7. EM deține cel puțin un mijloc de transport pentru asigurarea desfășurării activităților.
8. EM deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.
9. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului EM cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.
10. Activitatea EM este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator. În cazul în care EM are personalitate juridică, conducerea serviciului este asigurată de un absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență în domeniul asistenței sociale sau medicale, sau echivalentă. În cazul EM fără personalitate juridică, conducerea poate fi asigurată de o persoană cu studii post liceale în domeniile menționate sau echivalentă.
11. Coordonatorul EM elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din EM; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/EM.
12. FSS respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de serviciile și activitățile din EM.

13. FSS/EM are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.

14. Planul anual de instruire și formare profesională cuprinde module de instruire privind, cel puțin: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități.

15. Personalul EM este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.

16. FSS/EM consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

17. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu EM, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

18. FSS încurajează activitatea voluntarilor și folosește serviciile acestora în interesul beneficiarilor, în condițiile legii; activitatea voluntarilor este coordonată de coordonatorul EM.

19. FSS/EM promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul raportului de activitate respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - Conținutul planului anual de instruire și formare profesională respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - EM deține hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea EM.

Ic 2 - Documentele care atestă calitatea de persoană încadrată în grad de handicap a beneficiarilor sunt în termen de valabilitate.

Ic 3 - ROF este disponibil la sediul EM, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 4 - FSS/EM respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din EM.

Ic 5 - Personalul EM a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 6 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 7 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu EM, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

Ic 8 - FSS/EM are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

MODULUL II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE	FSS asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social.
Rezultat	Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a EM, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează materiale informative cu privire la EM.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: condiții de admitere, activități și servicii oferite, drepturile și obligațiile beneficiarilor, condiții de încetare și, după caz, modul de calcul al contribuției beneficiarului.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. FSS/EM deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.
5. FSS/EM utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit/prezentări audio-video/limbaj Braille/limbaj mimico-gestual.
6. FSS/EM utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.
7. FSS include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.
8. FSS/EM se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul materialelor informative respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative actualizate este disponibilă la sediul FSS/EM.

Ic 2 - Dosarul personal al beneficiarului cuprinde acordul scris privind utilizarea imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp.

Standard 2 - ADMITERE	FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile EM, nevoilor lor individuale.
Rezultat	Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în EM.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, condițiile încetării acordării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;
 - c) copie de pe actul de identitate a reprezentantului legal, după caz;
 - d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate;
 - e) ultimul talon de pensie sau adeverință de venit;
 - f) raportul de anchetă socială.
4. EM cunoaște și aplică procedura de admitere.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal
6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.
7. FSS/EM explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.
8. Contractul de servicii prevede modul de acordare a serviciilor EM în situația beneficiarului care se află în îngrijirea asistentului personal sau a asistentului personal profesionist.
9. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de admitere respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura de admitere este disponibilă la sediul FSS/EM.

Ic 2 - Documentele prevăzute în procedura de admitere, precum și dispoziția de admitere sunt incluse în dosarul personal.

Ic 3 - Contractele de furnizare de servicii încheiate cu beneficiarii sau cu reprezentanții legali ai acestora și actualizate după caz sunt disponibile la sediul FSS, în original și în dosarul personal al beneficiarului, în original.

Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI	FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar.
Rezultat	Dosarele personale ale beneficiarilor conțin cel puțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.

Cerințe minime:

1. FSS/EM completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.
2. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.
3. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS/EM.
4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS/EM; acordul scris se păstrează în dosarul personal.
5. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, FSS/EM pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal.
6. FSS asigură păstrarea/arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.
7. FSS/EM deține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul FSS.
- Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.
- Ic 3 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt păstrate de FSS în condiții care permit păstrarea confidențialității datelor.
- Ic 4 - Evidența dosarelor personale arhivate există pe suport hârtie sau electronic.

Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS/EM încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciilor în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. FSS/EM informează beneficiarii asupra condițiilor de încetare a acordării serviciilor.
2. Încetarea acordării serviciilor EM către beneficiar se poate face:
 - a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
 - b) prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului EM;
 - c) prin acordul părților.
3. EM înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul EM în condiții de siguranță și confidențialitate.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Registrul de evidență este păstrat în condiții de siguranță și confidențialitate.

MODULUL III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)

Standard 1: EVALUARE	FSS/EM identifică nevoile specifice ale beneficiarilor, la domiciliul acestora.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în concordanță cu specificul EM.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.
2. Procedura precizează cel puțin: tipul de evaluare (inițială/periodică/la nevoie), metodele de evaluare aplicate, inclusiv din punct de vedere al necesității de adaptare a mediului ambiant, tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare, personalul implicat.
3. EM cunoaște și aplică procedura de evaluare.
4. Echipa multidisciplinară care realizează evaluarea poate fi: asistent social, psiholog, psihopedagog, logoped, medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, terapeut ocupațional, consilier vocațional; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico-gestual.
5. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.
6. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale, al nevoilor de informare, de dezvoltare a potențialului fizic, mintal, social, educațional și profesional, al nevoii de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte adaptări, al riscurilor existente și eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, altele).
7. În cadrul evaluării, echipa de evaluare urmărește recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alți specialiști sau de alte instituții/servicii publice.
8. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.
9. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile identificate, data următoarei evaluări, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.
10. În cadrul evaluării, personalul implică beneficiarul, îi solicită și îi ascultă opinia.
11. Reprezentantul legal participă la evaluare ori de câte ori aceasta se realizează; în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoștință.
12. Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului, însoțită sau nu de alte documente suplimentare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de evaluare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura este disponibilă la sediul FSS/EM.

Ic 2 - Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2: PLANUL PERSONALIZAT	EM asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.

Cerințe minime:

1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.

2. În PP sunt specificate, cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului prin EM pe baza evaluării, obiectivele pe termen scurt sau mediu, durata acordării și programarea, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție, data viitoarei revizui, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

3. În PP se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care suportul familial este limitat sau lipsește.

4. În cadrul elaborării și revizuirii PP, personalul implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.

5. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul EM, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

6. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.

7. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Standard 3: MONITORIZARE	FSS/EM se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.

Cerințe minime:

1. Coordonatorul EM monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.

2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului EM cu personalul care lucrează cu beneficiarul.

3. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre coordonatorul SID și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

4. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare se include în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de monitorizare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PP și Fișele de monitorizare sunt incluse în dosarul personal.

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	FSS/EM sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității.
Rezultat:	Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

- a) informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;
- b) sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;
- c) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces;
- d) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;
- e) informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.;
- f) informare și suport pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;
- g) informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale;
- h) suport pentru identificare locuri de muncă și orientare socio-profesională;
- i) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;
- j) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare;
- k) sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber.

3. Personalul implicat în activitățile de informare și consiliere socială poate fi: asistent social.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

6. FSS/coordonatorul EM poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

7. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul EM, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

8. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de informare și consiliere socială sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 4 - CONSILIERE PSIHOLAGICĂ	EM se preocupă de siguranța psihică și emoțională a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor le este asigurat confortul psihic și emoțional și optimizarea personală.

Cerințe minime:

1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.

2. Consilierea are ca obiective: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, altele.

3. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere și terapie suportivă, intervenții terapeutice specifice.

4. Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog, psihoterapeut.

5. FSS/EM poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

7. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

8. FSS/coordonatorul EM poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul EM, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Consilierea psihologică este realizată de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - FACILITAREA INDEPENDENȚEI BENEFICIARULUI	FSS/EM acordă asistență de specialitate pentru facilitarea independenței beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin la domiciliu pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională.

Cerințe minime:

1. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

- a) consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață sănătos și activ;
- b) analiză și soluții pentru adaptarea locuinței;
- c) instruire pentru utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces;
- d) analiză și soluții pentru adaptarea locului de muncă, după caz;
- e) informare cu privire la servicii și soluții terapeutice existente, noi cercetări, noi echipamente;
- f) informare privind îngrijirea stării generale, prin menținerea unei diete echilibrate, a unui nivel adecvat de activitate fizică, prin respectarea unor practici sexuale sănătoase, menținerea legăturii cu medicul de familie, altele;
- g) sprijin pentru dezvoltarea limbajului, inclusiv interpretare în limbaj mimico-gestual sau în limbaj specific surdocecității.

3. Personalul implicat în activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului poate fi: asistent social, medic, asistent medical, psiholog, psihopedagog, logoped, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, maseur, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, consilier vocațional, interpret de limbaj mimico-gestual, alții.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

6. FSS/coordonatorul EM poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

7. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul EM, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

8. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile pentru facilitarea independenței sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 4 - DEZVOLTAREA MOBILITĂȚII PERSONALE	FSS organizează și acordă sprijin direct pentru dezvoltarea mobilității beneficiarilor, la domiciliul acestora.
Rezultat:	Beneficiarilor li se dezvoltă potențialul fizic.

Cerințe minime:

1. Activitățile privind dezvoltarea mobilității sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

a) aplicarea de tehnici și exerciții pentru schimbarea poziției corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, brațul, alte părți ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport;

b) kinetoterapie/fiziokinetoterapie;

c) masaj;

d) terapii de relaxare;

e) instruire cu privire la exercițiile zilnice;

f) consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață activ;

g) măsuri de prevenire a riscurilor posibile de accidente cauzate de mediul ambiental;

h) instruire pentru utilizarea bicicletei medicinale, a stepper-ului sau a altor tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces.

3. Personalul implicat în activitățile privind dezvoltarea mobilității poate fi: medic, asistent medical, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, maseur, terapeut ocupațional, alți terapeuți.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

5. EM are în dotare tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare pentru realizarea activităților, pe care le utilizează la domiciliul beneficiarului.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

7. FSS/coordonatorul EM poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul EM, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile privind dezvoltarea mobilității sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)

Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARULUI	FSS/EM respectă drepturile beneficiarilor.
Rezultat:	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/EM organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

Ic 1 - Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC	FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.

2. Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de agresiune din partea beneficiarului, modalități de acțiune post-situație de risc.

3. EM cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. EM comunică către FSS, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind managementul situațiilor de risc respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind managementul situațiilor de risc este disponibilă la sediul FSS/EM.

Ic 2 - Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - CODUL DE ETICĂ	FSS elaborează și aplică Codul de etică.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură tratament egal.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. EM cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/EM organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Codului de etică respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul FSS/EM.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI	FSS/EM asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.
3. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.
4. EM cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
5. FSS/EM organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.
6. FSS/EM încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.
7. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al EM și/sau al organelor abilitate.
8. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului este disponibilă la sediul FSS/EM.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE	FSS/EM asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva

torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
--

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
2. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.
3. EM cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
4. FSS/EM organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.
5. FSS/EM încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.
6. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al EM și/sau al organelor abilitate.
7. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante este disponibilă la sediul FSS/EM.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al EM/FSS și/sau al organelor abilitate.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII

FSS/EM se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.

Rezultat:

Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în EM și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.
--

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
2. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în EM.
3. EM cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
4. FSS/EM poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.
5. FSS înregistrează și arhivează toate sesizările/reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor este disponibilă la sediul FSS/EM.

Ic 2 - Sesizările/reclamațiile au fost înregistrate și arhivate împreună cu soluțiile de rezolvare.

Standard 7 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR	FSS/EM se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile EM în condiții de siguranță și încredere.

Cerințe minime:

1. FSS/EM aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.
2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.
3. Coordonatorul EM și doi reprezentanți ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei vor fi incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

Ic 1 - EM a analizat chestionarele și a inclus rezultatele analizei în raportul anual pe care îl realizează coordonatorul EM.

Documente

prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru serviciul Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr.	Denumire document
-----	-------------------

curent	
1.	Hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea EM
2.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
3.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
4.	Raport de activitate elaborat de conducătorul EM
5.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
6.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
7.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/guvernamentale
8.	Materiale informative cu privire la EM
9.	Procedura de admitere a beneficiarilor
10.	Decizia de admitere
11.	Contractul de furnizare de servicii
12.	Evidența dosarelor personale arhivate pe suport hârtie sau electronic
13.	Registru de evidență
14.	Procedura de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor
15.	Fișa de evaluare
16.	Planul personalizat (PP)
17.	Fișa de monitorizare
18.	Fișa beneficiarului
19.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
20.	Codul de etică
21.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
22.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
23.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
24.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude,

	inumane sau degradante
25.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor
26.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime de calitate pentru serviciul Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, serviciul **Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități** trebuie să îndeplinească un punctaj de 38 puncte.

Fișa de autoevaluare 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](#).

	Punctaj standarde specifice minime obligatorii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standard 1)	9		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE - FSS asigură organizarea și funcționarea EM cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Rezultat: EM este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare	9		
1. EM este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea EM.	1		
2. EM are program de minim 40 ore/săptămână pentru minim 2 - 4 beneficiari/zi.	1		

3. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare sunt în termen de valabilitate; aceștia se pot afla în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP, nu au acces facil la CZ și/sau nu se află în proximitatea unui CZ,	1		
4. EM deține și respectă ROF.	1		
5. EM deține cel puțin un mijloc de transport pentru asigurarea desfășurării activităților.	1		
6. Coordonatorul EM elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din EM.	1		
7. Personalul EM este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
8. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu EM, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		
9. FSS/EM promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin	1		

identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.			
Modulul II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)	8		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/EM asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a EM, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	2		
1. FSS/EM deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/EM utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.	1		
Standard 2 - ADMITERE - FSS/EM realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activități și servicii, nevoilor lor individuale. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în EM.	3		
1. EM cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.	1		
2. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.	1		
3. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se	1		

păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.			
Standard 3 - Dosarul personal al beneficiarului - FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		
1. FSS/EM completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.	1		
2. FSS/EM deține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic.	1		
Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR - FSS încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciilor oferite în EM în condiții cunoscute și acceptate.	1		
1. EM înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul EM în condiții de siguranță și confidențialitate.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	6		
Standard 1 - EVALUARE - FSS/EM identifică nevoile specifice ale beneficiarilor, la domiciliul acestora. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în concordanță cu specificul EM.	3		
1. EM cunoaște și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.	1		
2. Ulterior evaluării inițiale,	1		

evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.			
3. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT - EM asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare.	1		
1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - EM se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.	2		
1. Coordonatorul EM monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.	1		
2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată săptămânal, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului EM cu personalul care lucrează cu care lucrează cu beneficiarul.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)	4		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ - FSS/EM sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și	1		

sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.			
Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ - EM se preocupă de siguranța psihică și emoțională a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor le este asigurat confortul psihic și emoțional și optimizarea personală.	1		
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.	1		
Standard 3 - FACILITAREA INDEPENDENȚEI BENEFICIARULUI - FSS/EM acordă asistență de specialitate pentru facilitarea independenței beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin la domiciliu pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională.	1		
1. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.	1		
Standard 4 - DEZVOLTAREA MOBILITĂȚII PERSONALE - FSS organizează și acordă sprijin direct pentru dezvoltarea mobilității beneficiarilor, la domiciliul acestora. Rezultat: Beneficiarilor li se dezvoltă potențialul fizic.	1		
1. Activitățile privind dezvoltarea mobilității sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)	11		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR	1		

BENEFICIARILOR -			
FSS/EM respectă drepturile beneficiarilor.			
Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.			
1. FSS/EM organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor	1		
Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC -	1		
FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.			
Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.			
1. EM cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.	1		
Standard 3 - CODUL DE ETICĂ -	1		
FSS/EM elaborează și aplică Codul de etică.			
Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.			
1. EM elaborează și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI -	3		
FSS/EM asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.			
Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.			
1. EM cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu	1		

sprijinul beneficiarului, al EM și/sau al organelor abilitate.			
3. FSS/EM organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.	1		
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE - FSS/EM asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		
1. EM cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al EM și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/EM organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.	1		
Standardul 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII - FSS/EM se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în EM și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. EM cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor	1		

beneficiarilor.			
Standardul 7 - SATISFACTIA BENEFICIARILOR -	1		
FSS/EM se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.			
Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din EM.			
1. FSS/EM aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	38		

ANEXA 6

Standarde specifice minime de calitate pentru servicii sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități și Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

În cuprinsul prezentelor standarde, sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile următoare:

ANPD	Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CAbR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPD, în scopul îmbunătățirii conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea,

	funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată
LmP	Locuință minim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
LMP	Locuință maxim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 25
PIS	Plan individual de servicii, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 24
PP	Plan personalizat = planificare de servicii și activități realizată de echipa de evaluare a FSS
PPV	Plan personal de viitor = stabilește obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LP, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă
ROF	Regulament de organizare și funcționare
Reprezentant legal	persoana desemnată, în condițiile Codului civil , să reprezinte interesul persoanei lipsite de capacitate deplină de exercițiu a drepturilor civile sau al persoanei lipsite de discernământ
SAS	Servicii de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități
SECPAH - DGASPC	serviciul de evaluare complexă a persoanelor adulte cu handicap din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv locale ale sectoarelor municipiului București
SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Centrul de zi pentru persoane adulte cu dizabilități - CZ - este serviciul social care cuprinde un ansamblu de activități realizate în intervale diferite ale zilei pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor adulte cu dizabilități, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, dezvoltării potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

Centrul de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități - CSRN - este serviciul social care oferă intervenții specializate centrate pe recuperarea neuromotorie pentru a răspunde nevoilor individuale, identificate prin evaluare, ale persoanelor adulte cu dizabilități, în vederea menținerii/dezvoltării potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	FSS asigură organizarea și funcționarea CZ cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
Rezultat:	CZ este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Cerințe minime:

1. CZ este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CZ.
2. CZ are avizul de înființare emis de ANPD.
3. CZ are capacitate minimă de 8 beneficiari/zi.
4. Beneficiarii CZ sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia beneficiază de servicii de tip LP/se află în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.
5. CZ poate funcționa ca:
 - 5.1. Centru de zi în care se desfășoară activitățile: Informare și consiliere socială; Consiliere psihologică; Abilitare și reabilitare; Dezvoltarea deprinderilor de viață independentă; Dezvoltarea abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă; Integrare și participare socială și civică;
 - 5.2. Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu, care asigură beneficiarilor servicii de recuperare medicală.
6. CZ are program minim de 40 ore/săptămână; programul de lucru este afișat în loc vizibil.
7. CZ deține autorizațiile și avizele de funcționare în termen de valabilitate: autorizația sanitară de funcționare sau, după caz, documentul prevăzut de procedura în vigoare privind reglementarea sanitară pentru funcționarea activităților cu risc pentru starea de sănătate a populației; autorizația sanitar-veterinară, pentru serviciile care asigură activități de preparare și distribuire a hranei; autorizația de securitate la incendiu sau, după caz, documentul care atestă faptul că nu se supune autorizării de securitate la incendiu.
8. CZ deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.
9. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului CZ cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.
10. Activitatea CZ este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator; coordonatorul este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență în domeniul asistență socială, psihologie sau medicină, sau echivalentă, cu cel puțin 1 an vechime în servicii sociale.
11. Coordonatorul CZ elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate,

rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din CZ; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/CZ.

12. FSS respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de serviciile și activitățile din CZ.

13. FSS/CZ are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.

14. Planul anual de instruire și formare profesională cuprinde module de instruire privind: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități.

15. Personalul CZ este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.

16. FSS/CZ consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

17. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CZ, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

18. FSS/CZ încurajează activitatea voluntarilor și folosește serviciile acestora în interesul beneficiarilor, în condițiile legii; activitatea voluntarilor este coordonată de coordonatorul CZ.

19. FSS/CZ promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul raportului de activitate respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - Conținutul planului anual de instruire și formare profesională respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - CZ deține hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CZ.

Ic 2 - CZ deține avizul de înființare emis de ANPD.

Ic 3 - Documentele care atestă calitatea de persoană încadrată în grad de handicap a beneficiarilor sunt în termen de valabilitate.

Ic 4 - ROF este disponibil la sediul CZ, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 5 - FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din CZ.

Ic 6 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 7 - Personalul CZ a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 8 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CZ, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale, în folosul beneficiarilor.

Ic 9 - FSS/CZ are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

Standard 2 - SIGURANȚĂ ȘI CONFORT PENTRU BENEFICIARI	FSS/CZ asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.

Cerințe minime:

1. CZ este amplasat în comunitate și are acces la mijloacele de transport în comun.
2. Mijloacele prin care se asigură împrejmuirea CZ, acolo unde este cazul, nu împiedică vizibilitatea în și dinspre locație.
3. CZ respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi sau planuri înclinate, mână curentă, pavaj tactil, altele.
4. CZ dispune de un spațiu de primire pentru beneficiari, dotat cu scaune și mese.
5. CZ dispune de spații pentru desfășurarea activităților, precum și de spații administrative.
6. Spațiile pentru desfășurarea activităților sunt dotate și adaptate în concordanță cu natura activităților, de exemplu cu tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces, de kinetoterapie, de dezvoltare abilități lucrative (mașini de cusut/roata olarului, cuptor pentru ceramică etc.), IT, mese, scaune, altele.
7. Spațiile pentru desfășurarea activităților sunt iluminate natural și artificial și, după caz, sunt dotate cu aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire etc.
8. Spațiile interioare și exterioare oferă siguranță beneficiarilor, de exemplu: ferestrele sunt securizate, instalațiile și cablurile electrice sunt izolate, ușile au sisteme de închidere accesibile beneficiarilor și personalului, în caz de urgență, pardoselile sunt antiderapante, altele.
9. Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare previn producerea de accidente de tip alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, altele.
10. Acolo unde este posibil, spațiile exterioare sunt amenajate, de exemplu cu bănci, foișoare și/sau cu diverse echipamente de relaxare și mișcare, de exemplu coș de baschet, mese de șah, altele.
11. CZ deține grupuri sanitare separate pe sexe; numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de două, fiecare dintre acestea fiind adaptat.
12. Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.), echipamente de aerisire.
13. Alezele, halatele, prosoapele și orice alte echipamente din material textil utilizate de CZ sunt curate și igienizate.

14. Camerele video din CZ sunt plasate la intrare, în spațiile comune și cele exterioare.
15. CZ dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.
16. CZ dispune de mijloace de transport auto pentru transportul beneficiarilor, după caz.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Spațiile CZ degajă o atmosferă familială.

Indicatori de control:

Ic 1 - CZ este amplasat în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun iar mijloacele prin care se asigură împrejmuirea nu împieteză vizibilitatea.

Ic 2 - Spațiile CZ, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.

Ic 3 - CZ este adaptat corespunzător pentru persoanele cu dizabilități.

Ic 4 - Spațiile CZ au destinații și sunt dotate în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 5 - CZ dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.

Standard 3 - ALIMENTAȚIE, ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ	FSS/CZ asigură, în anumite condiții, o masă/zi, într-un cadru familial.
Rezultat:	Beneficiarii se hrănesc și primesc îngrijire și asistență în condiții igienice și ambianță plăcută.

Cerințe minime:

1. CZ poate asigura cel puțin o masă/zi pentru beneficiarii care participă la activități care durează minim 4 ore/zi; acordarea meselor se realizează în complementaritate/completare cu programul din LP.

2. CZ dispune, după caz, de un oficiu, echipat cu chiuvetă, aragaz/microunde, frigider/spațiu pentru depozitare alimente.

3. FSS/CZ poate asigura materiale necesare (veselă, tacâmuri) pentru un mediu familial pentru servirea mesei.

4. CZ promovează un stil de viață sănătos și sprijină beneficiarii să înțeleagă importanța obiceiurilor culinare corecte (de exemplu, a nu mânca excesiv pâine).

5. CZ poate organiza grădina terapeutică sau crescătorie de animale mici, deservite de personal, beneficiari, în funcție de recomandările din PIS și, după caz, de alte persoane care desfășoară activități în interesul comunității sau voluntari, cu respectarea normelor de securitate și siguranță a muncii.

6. CZ utilizează produsele obținute din aceste forme terapeutice de gospodărire pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

7. CZ respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.

8. Principalele activități de îngrijire și asistență, după caz, constau în:

- a) sprijin pentru îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat;
- b) sprijin pentru asigurarea igienei;

c) sprijin pentru transfer și mobilizare, pentru deplasarea în interior/exterior, altele.

9. Personalul implicat poate fi: înfirmieră, pedagog social, lucrător social, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie.

10. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic, îi sprijină acolo unde este nevoie.

11. FSS/CZ facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire a personalului astfel încât, în activitatea depusă, să respecte demnitatea și intimitatea beneficiarului; dovada acestor instruiți se include în dosarul de personal.

12. 10. FSS/CZ poate facilita/realiza sesiuni de instruire privind acordarea de prim ajutor pentru personalul implicat în activități de îngrijire și asistență.

Indicatori de control:

Ic 1 - Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor și preferințelor.

Ic 2 - Produsele din gospodăriile anexă, acolo unde există, contribuie la creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

Ic 3 - Activitățile de hrănire, îngrijire și asistență sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 4 - Sesiunile de instruire a personalului implicat sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE	FSS/CZ se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.

Cerințe minime:

1. CZ sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.

2. FSS/CZ poate asigura beneficiarilor suport avizat, prin parteneriat cu specialiști, pentru teme ca: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, altele.

3. În cazul în care un beneficiar are nevoie de intervenție medicală, CZ apelează la servicii medicale de urgență.

Indicatori de control:

Ic 1 - FSS/CZ a asigurat/asigură beneficiarilor suport avizat, prin parteneriat cu specialiști, pentru teme ca: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, altele.

MODULUL II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE	FSS/CZ asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social.
Rezultat	Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a CZ, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează materiale informative cu privire la CZ.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: condiții de admitere, activități și servicii oferite, drepturile și obligațiile beneficiarilor, condiții de încetare a acordării serviciilor.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. CZ deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.
5. CZ utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit/prezentări audio-video/limbaj Braille/limbaj mimico-gestual.
6. FSS/CZ utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.
7. CZ include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.
8. FSS/CZ se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.
9. CZ permite, în anumite intervale orare, accesul persoanelor interesate să cunoască condițiile de desfășurare a activităților și serviciilor.
10. În timpul vizitei, persoanele interesate sunt însoțite de un angajat al CZ care oferă informațiile solicitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul materialelor informative respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative actualizate este disponibilă la sediul CZ.

Ic 2 - Dosarul personal al beneficiarului cuprinde acordul scris privind utilizarea imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp.

Standard 2 - ADMITERE	FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile CZ, nevoilor individuale specifice.
Rezultat	Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în CZ.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, condițiile încetării acordării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;
 - c) copie de pe actul de identitate a reprezentantului legal, după caz;
 - d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate, PIS, PIRIS;

- e) ultimul talon de pensie sau adeverință de venit;
- f) raportul de anchetă socială.
- 4. CZ cunoaște și aplică procedura de admitere.
- 5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal
- 6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.
- 7. FSS/CZ explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.
- 8. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de admitere respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura de admitere este disponibilă la sediul FSS/CZ.

Ic 2 - Documentele prevăzute în procedura de admitere, precum și dispoziția de admitere sunt incluse în dosarul personal.

Ic 3 - Contractele de furnizare de servicii încheiate cu beneficiarii sau cu reprezentanții legali ai acestora și actualizate după caz sunt disponibile la sediul FSS, în original și în dosarul personal al beneficiarului, în original.

Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI	FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar.
Rezultat	Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.

Cerințe minime:

1. FSS/CZ completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.
2. FSS/CZ păstrează dosarele personale ale beneficiarilor în condiții de siguranță și confidențialitate.
3. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.
4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS.
5. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS; acordul scris se păstrează în dosarul personal.

6. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, FSS pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal.

7. FSS asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.

8. FSS/CZ deține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

Ic 1 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt păstrate și disponibile la sediul FSS.

Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.

Ic 3 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate de FSS în condiții care permit păstrarea confidențialității datelor.

Ic 4 - FSS/CZ deține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS/CZ încetează acordarea serviciului social, în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciilor în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. Încetarea acordării serviciilor CZ către beneficiar se poate face:

- a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
- b) prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului CZ;
- c) prin acordul părților.

2. CZ înregistrează, zilnic sau săptămânal, beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență care se păstrează la sediul CZ.

3. CZ păstrează/arhivează registrele de evidență, în condiții de siguranță și confidențialitate, pe o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.

4. FSS/CZ deține evidența registrelor de evidență arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

Ic 1 - Registrele de evidență sunt păstrate în condiții de siguranță și confidențialitate.

MODULUL III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)

Standard 1 - EVALUARE	FSS/CZ identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii adecvate nevoilor identificate, în concordanță cu specificul CZ.

Cerințe minime:

1. Evaluarea inițială, realizată în cel mult 5 zile de la admitere, are ca scop identificarea nevoilor specifice ale beneficiarului.

2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivul general și obiectivele pe termen scurt sau mediu stabilite pentru beneficiar și ori de câte ori este nevoie.

3. Personalul care realizează evaluarea poate fi: asistent social, psiholog, psihopedagog, medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, terapeut ocupațional, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, specialist în angajare asistată, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, alți terapeuți; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico-gestual.

4. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale și gradului de autonomie și comunicare, al nevoilor de abilitare și reabilitare, al nevoii de menținere sau dezvoltare a deprinderilor de viață independentă și integrare, al nevoilor educaționale, culturale, al riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, altele), precum și al intereselor vocaționale și abilităților lucrative.

5. În cadrul evaluării, echipa de evaluare urmărește recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alți specialiști sau de alte instituții/servicii publice.

6. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.

7. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile identificate, obiectivele pe termen scurt sau mediu, serviciile și activitățile recomandate, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

8. În cadrul evaluării, personalul se preocupă să implice beneficiarul și să-i asculte opinia.

9. Reprezentantul legal participă la evaluare ori de câte ori aceasta se realizează; în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoștință.

10. Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului, însoțită sau nu de alte documente suplimentare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de evaluare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2: PLANUL PERSONALIZAT	CZ asigură activități/servicii corespunzătoare nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare.

Cerințe minime:

1. Echipa multidisciplinară care a efectuat evaluarea inițială completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar, pentru o perioadă de maxim 6 luni.

2. În PP sunt specificate, cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului, pe baza evaluării, durata acordării și programarea (zilnică, săptămânală, lunară), timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție (individual/grup), data viitoarei revizui, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

3. În PP se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea și susținerea participării beneficiarului.

4. PP se revizuieste la interval de maxim 6 luni de către echipa multidisciplinară împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz.

5. PP revizuit cuprinde cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului pentru perioada de până la următoarea revizuire, programarea (zilnică, săptămânală, lunară), timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție (individual/grup), data viitoarei revizui, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

6. În cadrul elaborării și revizuirii PP, echipa multidisciplinară implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.

7. PP cuprinde cel puțin 3 activități dintre cele desfășurate de CZ.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.

10. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP, inițial și revizuit, respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - PP consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea și susținerea participării beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PP este revizuit la maxim 6 luni.

Ic 2 - PP cuprinde cel puțin 3 activități dintre cele desfășurate de CZ.

Standard 3 - MONITORIZARE	FSS/CZ se asigură că activitățile/ serviciile planificate prin PP sunt realizate.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.

Cerințe minime:

1. FSS desemnează un manager de caz/responsabil de caz pentru fiecare beneficiar.

2. FSS se asigură că managerul de caz coordonează, monitorizează și evaluează implementarea PP a beneficiarului.

3. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată lunar, în întâlnirea de lucru a managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.

4. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre managerul de caz/responsabilul de caz și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

5. FSS/CZ se asigură că Fișa de monitorizare este utilizată corespunzător cerințelor standardului de calitate și este anexă la PP.

6. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare, însoțită de PP, este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de monitorizare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 7)

Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIAL	FSS/CZ sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității.
Rezultat:	Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

2. Principalele activități de informare și consiliere socială, după caz, constau în:

a) informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;

b) sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;

c) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces;

d) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;

e) informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.;

f) informare și sprijin pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;

g) informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale;

h) sprijin pentru identificare locuri de muncă, angajare, păstrarea locului de muncă, obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare;

i) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;
j) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare.

3. Activitățile de informare și consiliere socială se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, și la domiciliul beneficiarului.

4. Personalul implicat în activitățile de informare și consiliere socială poate fi: asistent social.

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

7. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

8. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de informare și consiliere socială sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLAGICĂ	FSS/CZ se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.

Cerințe minime:

1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

2. Consilierea are ca obiective: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, altele.

3. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere și terapie suportivă, intervenții terapeutice specifice.

4. FSS/CZ asigură și dotează corespunzător un spațiu pentru desfășurarea consilierii psihologice, individuale sau de grup.

5. Consilierea psihologică se poate acorda și la domiciliul beneficiarilor.

6. Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog, psihoterapeut.

7. FSS/CZ poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

8. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

9. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

10. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

11. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Consilierea psihologică este realizată de personal de specialitate.

Ic 2 - FSS/CZ a implicat și alți specialiști în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

Standard 3 - ABILITARE ȘI REABILITARE	FSS/CZ se preocupă ca beneficiarii să-și dezvolte autonomia și potențialul funcțional.
Rezultat:	Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru dezvoltarea potențialului.

Cerințe minime:

1. Activitățile de abilitare și reabilitare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

2. Activitățile de abilitare și reabilitare, după caz, constau în:

- logopedie sau psihoterapie;
- masaj sau kinetoterapie sau fizioterapie;
- hidroterapie sau termoterapie sau balneoterapie sau terapii speciale sau artterapie (modelaj, sculptură, pictură sau desen, decorațiuni pe diverse materiale, artizanat, dans, muzică, teatru) sau terapie prin muzică;
- stimulare psiho-senzorio-motorie;
- terapie ocupațională;
- activități de tip vocațional/ocupațional, altele.

3. Terapia ocupațională oferă metode variate pentru a îmbogăți deprinderile cognitive, fizice și motorii și pentru a spori încrederea în sine a beneficiarilor, pentru a dezvolta abilitățile de motricitate fină (mișcarea și dexteritatea mușchilor mici din mâini și degete), de motricitate grosieră (mișcarea mușchilor mari din brațe și picioare), abilitățile oral-motorii (mișcarea mușchilor din gură, buze, limbă, maxilar), abilitățile de auto-îngrijire, altele.

4. Activitățile de abilitare și reabilitare includ instruirea privind utilizarea tehnologiilor de acces, fiind mai cunoscute: afișajul Braille, sintetizatorul de voce hardware, imprimanta Braille, telefoane cu amplificator, tastatura virtuală și altele, precum și instruirea privind utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces, cele mai cunoscute fiind: cârje și bastoane, cadru de mers, scaun rulant, verticalizator, dispozitive auditive, produse pentru comunicare și altele.

5. Fiecărui beneficiar îi sunt acordate cel puțin 3 activități de abilitare și reabilitare din cele menționate la cerința minimă nr. 2.

6. Activitățile de abilitare și reabilitare se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, sau în spațiu liber sau la domiciliul beneficiarilor.

7. FSS/CZ asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.

8. Personalul implicat în efectuarea serviciilor de abilitare și reabilitare poate fi: kinetoterapeut, fizioterapeut, maseur, logoped, terapeut ocupațional, pedagog de recuperare, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, instructor de ergoterapie, artterapeut, instructor de educație, instructor de ergoterapie, pedagog social, lucrător social, alți terapeuți.

9. FSS/CZ poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

10. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

11. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort fizic și psihic.

12. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

13. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de abilitare și reabilitare sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - Fiecare beneficiar desfășoară cel puțin 3 activități de abilitare și reabilitare.

Ic 3 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 4 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ	FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă.

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, după caz, constau în:

a) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte aptitudinile cognitive, de exemplu: a) să-și folosească simțurile pentru a explora obiecte (experiențe senzoriale cu scop): simțul văzului, simțul auzului, simțul tactil, simțul olfactiv, simțul gustativ; b) să dezvolte elemente din învățarea de bază: copierea, învățarea prin acțiuni cu două sau mai multe obiecte sau prin joc simbolic, dobândirea de informații, dobândirea limbajului suplimentar, repetarea, dobândirea de concepte legate de caracteristicile lucrurilor, persoanelor sau evenimentelor,

dezvoltarea competenței de a citi, scrie, socoti, dobândirea deprinderilor complexe; c) să aplice cunoștințele prin dezvoltarea concentrării, menținerea atenției asupra unor acțiuni/sarcini pe o durată adecvată, dezvoltarea gândirii, exersarea cititului, scrisului, socotitului, identificarea de răspunsuri și soluții la întrebări sau situații din programul zilnic, selectarea unei opțiuni pentru luarea unei decizii și ducerea la îndeplinire a acesteia.

b) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte deprinderile zilnice de organizare, planificare și finalizare a programului zilnic, pentru gestionarea timpului, pentru a face față stresului, situațiilor de tensiune, urgență sau criză, pentru autocontrolul comportamentului și exprimării emoțiilor adecvate, altele;

c) aplicarea de tehnici și exerciții pentru comunicare prin mesaje verbale și nonverbale, dezvoltarea limbajului mimico-gestual, dezvoltarea abilităților de a schimba idei/conversa, de a discuta cu una sau mai multe persoane, utilizarea instrumentelor de comunicare, altele;

d) aplicarea de tehnici și exerciții pentru schimbarea poziției corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, brațul, alte părți ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport;

e) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte deprinderile de autonomie personală/autoîngrijire, pentru învățarea acțiunilor de spălat și șters corpul sau părțile corpului, de îngrijit pielea, dinții, părul, unghiile, nasul, de realizat toaleta intimă, de îmbrăcat/dezbrăcat, de mâncat/băut; activitățile cuprind totodată exerciții de conștientizare privind alegerea îmbrăcămintii și încălțăminte în mod adecvat, ținând cont de anotimp și eveniment, de păstrare în ordine și curățenie a obiectelor personale, altele.

f) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe cum să-și păstreze igiena personală și a spațiului de locuit, importanța menținerii unei diete echilibrate și a unei activități fizice zilnice, altele;

g) aplicarea de exerciții de conștientizare pentru a înțelege pericolele ce pot amenința securitatea personală sau a altora, riscurile legate de situații care pot determina accidente, traumatisme sau leziuni, riscuri legate de consumul de alcool, droguri, infectarea cu infecții cu transmitere sexuală, HIV/SIDA, altele;

h) aplicarea de tehnici și exerciții necesare pentru ca beneficiarii să-și dezvolte deprinderi de autogospodărire prin prepararea și servirea hranei, curățenia spațiului propriu, gestionarea deșeurilor, aranjarea îmbrăcăminte și încălțăminte, îngrijirea dispozitivelor de sprijin (ochelari, lue, scaun rulat, cadru de mers etc.), achiziționarea de bunuri și servicii și altele;

i) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe cunoașterea diferitelor tipuri de relații, exersarea unor abilități sociale, acțiuni și comportamente necesare pentru stabilirea de interacțiuni cu membrii familiei, alți beneficiari, cu persoane cunoscute sau necunoscute, educație sexuală și altele;

j) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să facă față tranzacțiilor economice de bază (să utilizeze bani pentru a cumpăra produse), să gestioneze resurse proprii și altele;

k) exerciții pentru dezvoltarea abilităților educaționale, a nivelului de educație și altele.

3. Activitățile se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, sau în spațiu liber sau la domiciliul beneficiarilor.

4. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă poate fi: medic, asistent medical, soră medicală, asistent social, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog de recuperare,

instructor de ergoterapie, pedagog social, instructor de educație, lucrător social, tehnician de asistență socială, artterapeut, alți terapeuți.

5. FSS/CZ asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.

6. FSS/CZ realizează sesiuni de instruire teoretică și practică a personalului și a beneficiarilor cu privire la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare în activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, prin colaborarea cu furnizori sau organizații neguvernamentale.

7. FSS/CZ poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

8. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

9. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

10. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

11. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - Sesiunile de instruire sunt incluse în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 5 - DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR LUCRATIVE, PREGĂTIREA PENTRU MUNCĂ, ANGAJAREA ÎN MUNCĂ ȘI SPRIJIN PENTRU MENȚINEREA LOCULUI DE MUNCĂ	FSS/CZ se preocupă de îmbunătățirea abilităților lucrative și a nivelului de pregătire pentru muncă a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea potențialului lucrativ.

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă, după caz, constau în:

a) sprijin și exerciții pentru ca beneficiarii să-și exerseze/consolideze cunoștințele în vederea dezvoltării abilităților practice și comportamentelor sociale necesare lucrului în grup, încadrării în muncă și gestionării bugetului propriu;

b) sprijin pentru ca beneficiarii să-și dezvolte nivelul de educație și de formare profesională;

c) consiliere pre și post angajare;

d) consiliere juridică;

e) organizarea de grupuri de suport, altele.

3. Activitățile cuprind totodată acțiuni și demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă, altele.

4. Activitățile se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber, la locul de muncă al beneficiarului sau la domiciliul acestuia.

5. CZ poate organiza și desfășura activități cu specific lucrativ, de exemplu: sortat și prelucrat materiale textile, cusut de mână sau cu mașina, croșetat, execuție bijuterii, produse decorative, activități de asamblare, ambalare, altele.

6. CZ poate organiza ateliere protejate, cu respectarea prevederilor legislative în vigoare.

7. FSS/CZ dispune de spații pentru desfășurarea de ateliere creative-terapeutice, ateliere protejate/vocaționale, de exemplu: croitorie și decorațiuni, artizanat, litografie, grădinărit, tehnoredactare și multiplicare, brutărie, catering, ambalaje, lumânărit, ceramică și mozaic, altele.

8. FSS/CZ asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.

9. FSS/CZ poate contracta servicii oferite de instituții/organizații neguvernamentale în scopul consilierii și orientării profesionale, motivării pentru ocupare, altele.

10. CZ are parteneriate cu instituții/operatori economici care pot acorda stagii de practică, de ucenicie, de voluntariat în vederea pregătirii pentru muncă.

11. FSS/CZ face demersuri pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare pentru beneficiari, inclusiv pentru organizarea sesiunilor de instruire în vederea utilizării.

12. Personalul implicat în activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă poate fi: asistent social, tehnician de asistență socială, lucrător social, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, artterapeut, animator socio-educativ, pedagog de recuperare, pedagog social, instructor de educație, instructor de ergoterapie, specialist în angajare asistată, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, alți terapeuți.

13. FSS/CZ poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

14. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.

15. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.

16. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

17. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 6 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ	FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea autonomiei sociale a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii participă la viața comunității.

Cerințe minime:

1. Activitățile de integrare și participare socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.
2. Activitățile sunt diverse și pot cuprinde: cunoașterea mediului social, stimularea/învățarea unui comportament adecvat situațiilor sociale, implicarea în activități sportive, culturale, artistice desfășurate în comunitate, participarea la acțiuni de recreere și petrecere a timpului liber, la acțiuni de meșteșugărit, vizite, altele.
3. Personalul implicat în efectuarea activităților de integrare și participare socială și civică poate fi: asistent social, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, instructor de educație, tehnician de asistență socială, lucrător social, animator socio-educativ, artterapeut, alți terapeuți.
4. FSS/CZ asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.
5. FSS/CZ realizează sesiuni de instruire teoretică și practică a personalului și a beneficiarilor cu privire la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare în activitățile de integrare și participare socială și civică, prin colaborarea cu furnizori sau organizații neguvernamentale.
6. FSS/CZ poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.
7. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.
8. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.
9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Activitățile de integrare și participare socială și civică sunt realizate de personal de specialitate.
- Ic 2 - FSS/CZ a asigurat/asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.
- Ic 3 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 7 - RECUPERARE NEUROMOTORIE DE TIP AMBULATORIU	FSS/CZ încurajează beneficiarii să-și mențină autonomia și să-și dezvolte potențialul funcțional.
--	---

Rezultat:	Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea sau dezvoltarea potențialului funcțional.
------------------	---

Cerințe minime:

1. Serviciile de recuperare neuromotorie sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

2. Serviciile de recuperare neuromotorie cuprind, de exemplu: kinetoterapie, terapie prin masaj, fizioterapie, terapii de relaxare și altele.

3. CZ dispune de dotările necesare pentru realizarea serviciilor de recuperare neuromotorie.

4. Personalul implicat în efectuarea serviciilor de recuperare neuromotorie poate fi: medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog de recuperare, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.

5. FSS/CZ poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort fizic și psihic.

7. Personalul ține evidența zilnică a beneficiarilor și a activităților desfășurate, pe intervale orare, într-un Registru de evidență.

7. *) Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată lunar, în întâlnirea de lucru a managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

*) La Cerințe minime, punctul 7 apare de două ori. Însă punctele de la Cerințe minime sunt reproduse exact în forma în care au fost publicate la pagina 204 din Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 100 bis din 8 februarie 2019.

Indicatori de control:

Ic 1 - Serviciile de recuperare neuromotorie sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)

Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARULUI	FSS/CZ respectă drepturile beneficiarilor.
Rezultat:	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:
 - a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
 - b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
 - c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
 - d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
 - e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
 - f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
 - g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
 - h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
 - i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.
2. FSS/CZ organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

Ic 1 - Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC	FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
2. Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de plecare neanunțată a beneficiarului, de agresiune, modalități de acțiune post-situație de risc.
3. CZ cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. CZ comunică către FSS, în termen de maximum 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind managementul situațiilor de risc respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Procedura privind managementul situațiilor de risc este disponibilă la sediul FSS/CZ.
- Ic 2 - Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - CODUL DE ETIC	FSS elaborează și aplică Codul de etică.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură tratament egal.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. CZ cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/CZ organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Codului de etică respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul FSS/CZ.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI	FSS/CZ asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.
3. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.
4. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
5. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.
7. CZ încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.

8. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.

9. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului este disponibilă la sediul FSS/CZ.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS consemnează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE	FSS/CZ asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

2. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

3. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

4. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

5. CZ încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

6. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.

7. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante este disponibilă la sediul FSS/CZ.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS a înregistrat/înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 6: SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/CZ se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CZ și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

2. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în CZ.

3. CZ cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

4. FSS/CZ poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.

5. FSS înregistrează și arhivează toate sesizările/reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor este disponibilă la sediul FSS/CZ.

Ic 2 - Sesizările/reclamațiile au fost înregistrate și arhivate împreună cu soluțiile de rezolvare.

Standard 7 - SATISFACTIA BENEFICIARILOR	FSS/CZ se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CZ în condiții de siguranță și încredere.

Cerințe minime:

1. FSS/CZ aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.
2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.
3. Chestionarele completate sunt depuse de beneficiari într-o cutie specială, ușor accesibilă.
4. Coordonatorul CZ, managerul de caz și un reprezentant al personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei sunt incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

Ic 1 - CZ a analizat chestionarele și a inclus rezultatele analizei în raportul anual pe care îl realizează coordonatorul CZ.

Documente

prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități și Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CZ
2.	Aviz de înființare emis de ANPD
3.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
4.	Tabelul cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
5.	Raport de activitate elaborat de coordonatorul CZ
6.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
7.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
8.	Contracte de parteneriat cu organisme neguvernamentale sau guvernamentale
9.	Materiale informative cu privire la LP

10.	Procedura de admitere
11.	Decizia de admitere
12.	Contractul de furnizare de servicii
13.	Evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic
14.	Tabelul cu numele persoanelor care au semnat pentru luare la cunoștință a prevederilor privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social, înainte de semnarea contractului de furnizare
15.	Registru de evidență a beneficiarilor
16.	Procedura de evaluare a nevoilor specifice ale beneficiarilor
17.	Fișa de evaluare
18.	Planul personalizat (PP)
19.	Fișa de monitorizare
20.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
21.	Codul de etică
22.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
23.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
24.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
25.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
26.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor
27.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități și Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 53 puncte. Standardul 7 de la Modulul IV Activități și servicii nu este obligatoriu.

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale organizate ca Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 49 puncte. Standardele 2, 4, 5 și 6 de la Modulul IV Activități și servicii nu sunt obligatorii.

Fișa de autoevaluare 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](#).

FIȘA DE AUTOEVALUARE - CZ

	Punctaj Standarde specifice minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării de îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)	19		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE: FSS asigură organizarea și funcționarea CZ cu respectarea prevederilor legale în vigoare Rezultat: CZ este organizată și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare	11		
1. CZ este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/ dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CZ.	1		
2. CZ are capacitatea de minim 8 beneficiari/zi.	1		
3. CZ are avizul de înființare emis de ANPD.	1		
4. Beneficiarii CZ sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certIFICATELE/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia beneficiază de servicii de tip LP/se află în îngrijirea familieiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.	1		
5. CZ deține și respectă Regulamentul de	1		

organizare și funcționare (ROF).			
6. FSS/CZ respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din CZ.	1		
7. Coordonatorul CZ elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate.	1		
8. Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.	1		
9. Personalul CZ este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
10. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarului cu CZ, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		
11. FSS/CZ promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști, voluntari sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.	1		
Standard 2 - SIGURANȚĂ ȘI CONFORT PENTRU BENEFICIARI: FSS/CZ asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.	7		
1. CZ este amplasat în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun iar mijloacele prin care se asigură împrejmuirea nu împieteează	1		

vizibilitatea.			
2. Spațiile CZ, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.	1		
3. CZ dispune de spații pentru desfășurarea activităților, precum și de spații administrative, inclusiv de un spațiu de primire pentru beneficiari, dotat cu scaune și mese.	1		
4. CZ respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi sau planuri înclinate, mână curentă, altele.	1		
5. CZ deține grupuri sanitare separate pe sexe; numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două, fiecare dintre acestea fiind adaptat.	1		
6. Spațiile pentru desfășurarea activităților sunt dotate și adaptate în concordanță cu natura activităților, de exemplu cu tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces, de kinetoterapie, de dezvoltare abilități lucrative (mașini de cusut/roata olarului, cuptor pentru ceramică etc.), IT, mese, scaune, altele.	1		
7. CZ dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.	1		
Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE - FSS/CZ se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.	1		
1. CZ sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.	1		
Modulul II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)	7		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/CZ asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul	2		

social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a CZ, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.			
1. CZ deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/CZ utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.	1		
Standard 2 - ADMITERE - FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile CZ, nevoilor lor individuale. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în CZ.	2		
1. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.	1		
2. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.	1		
Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		
1. FSS/CZ completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.	1		
2. FSS/CZ deține evidența dosarelor	1		

personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.			
Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR - FSS/CZ încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciile oferite în CZ în condiții cunoscute și acceptate.	1		
1. CZ înregistrează, zilnic sau săptămânal, beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență care se păstrează la sediul CZ.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	8		
Standard 1 - EVALUARE - FSS/CZ identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii adecvate nevoilor identificate, în concordanță cu specificul CZ.	3		
1. Evaluarea inițială a beneficiarului, care se realizează în cel mult 5 zile de la admitere, are ca scop identificarea nevoilor specifice ale beneficiarului.	1		
2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivul general și obiectivele pe termen scurt sau mediu stabilite pentru beneficiar și ori de câte ori este nevoie.	1		
3. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT - CZ asigură activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare.	3		
1. Echipa multidisciplinară care a efectuat evaluarea inițială completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
2. PP realizat în baza evaluării inițiale se întocmește pentru o perioadă	1		

de maxim 6 luni.			
3. PP cuprinde cel puțin 3 activități dintre cele desfășurate de CZ.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - FSS/CZ se asigură că activitățile și/sau serviciile planificate prin PP sunt realizate. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.	2		
1. FSS desemnează un manager de caz/ responsabil de caz pentru fiecare beneficiar.	1		
2. FSS/CZ se asigură că Fișa de monitorizare este utilizată corespunzător cerințelor standardului de calitate.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 14)	9		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ - FSS/CZ sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează de personal de specialitate, conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ - FSS/CZ se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.	1		
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează de personal de specialitate conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției	1		

situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.			
Standard 3 - ABILITARE ȘI REABILITARE - FSS/CZ se preocupă ca beneficiarii să-și dezvolte autonomia și potențialul funcțional. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru dezvoltarea potențialului.	2		
1. Activitățile de abilitare și rehabilitare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de personal de specialitate conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
2. Fiecărui beneficiar îi sunt acordate cel puțin 3 activități de abilitare și rehabilitare.	1		
Standard 4 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă.	2		
1. Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de către personal de specialitate conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
2. FSS/CZ realizează sesiuni de instruire teoretică și practică a personalului și a beneficiarilor cu privire la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare în activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, prin colaborarea cu furnizori sau organizații guvernamentale.	1		
Standard 5 - DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR LUCRATIVE, PREGĂTIREA PENTRU MUNCĂ,	1		

ANGAJAREA ÎN MUNCĂ ȘI SPRIJIN PENTRU MENTȚINEREA LOCULUI DE MUNCĂ - FSS/CZ se preocupă de îmbunătățirea abilităților lucrative și a nivelului de pregătire pentru muncă a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea potențialului lucrativ.			
1. Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
Standard 6 - Integrare și participare socială și civică - FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea autonomiei sociale a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii participă la viața comunității.	1		
1. Activitățile de integrare și participare socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de către personal de specialitate, conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
Standard 7 - RECUPERARE NEUROMOTORIE DE TIP AMBULATORIU - FSS/CZ încurajează beneficiarii să-și mențină autonomia și să-și dezvolte potențialul funcțional. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea sau dezvoltarea potențialului funcțional.	1		
1. Serviciile de recuperare neuromotorie sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)	11		

Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/CZ respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	1		
1. FSS/CZ organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor	1		
Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC - FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.	1		
1. CZ cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.	1		
Standard 3 - CODUL DE ETICĂ - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarii li se asigură tratament egal.	1		
1. CZ cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI - FSS/CZ asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.	3		
1. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare,	1		

tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.			
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE - FSS/CZ asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		
1. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.	1		
Standardul 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII - FSS/CZ se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CZ și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. CZ cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR - FSS/CZ se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CZ.	1		
1. FSS/CZ aplică anual chestionare	1		

pentru cunoașterea părerii			
beneficiarilor despre activități,			
servicii, atitudini generale.			
TOTAL	54		

Standarde specifice minime obligatorii de calitate pentru Servicii de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

În cuprinsul prezentelor standarde, sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile următoare:

ANPD	Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CAbR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPD, în scopul îmbunătățirii conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind

	organizarea, funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată
LmP	Locuință minim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
LMP	Locuință maxim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 25
PIS	Plan individual de servicii, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 24
PP	Plan personalizat = planificare de servicii și activități realizată de echipa de evaluare a FSS
PPV	Plan personal de viitor = stabilește obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LP, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă
ROF	Regulament de organizare și funcționare
Reprezentant legal	persoana desemnată, în condițiile Codului civil , să reprezinte interesul persoanei lipsite de capacitate deplină de exercițiu a drepturilor civile sau al persoanei lipsite de discernământ
SAS	Servicii de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități
SECPAH - DGASPC	serviciul de evaluare complexă a persoanelor adulte cu handicap din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv locale ale sectoarelor municipiului București
SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standard 1)

Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități - SAS - cuprind un ansamblu de activități realizate pentru a răspunde nevoilor specifice individuale ale persoanelor adulte cu dizabilități și ale membrilor familiei sau reprezentanților lor, în vederea depășirii situațiilor de dificultate și prevenirii instituționalizării.

Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	FSS asigură organizarea și funcționarea SAS cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
Rezultat:	SAS este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Cerințe minime:

1. SAS este înființat prin hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SAS.
2. SAS este un serviciu social care funcționează fără personalitate juridică, în structura/organigrama FSS public sau privat.
3. Programul SAS este de minim 40 ore/săptămână și se desfășoară la sediul SAS sau în teren, după caz, în conformitate cu nevoile specific ale beneficiarilor; programul de lucru este afișat în loc vizibil.
4. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități, membrii familiei acestora, persoane care au calitatea de tutore, curator, asistent personal sau asistent personal profesionist.
5. FSS asigură spațiu/spații care respectă condiții minime de accesibilitate și siguranță pentru desfășurarea activităților și serviciilor SAS.
6. SAS deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.
7. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului SAS, cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.
8. Activitatea SAS este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator, absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă, care asigură un management eficient și modern în vederea creșterii permanente a calității serviciilor.
9. Coordonatorul SAS elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea activităților, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea serviciilor din SAS; raportul este avizat de FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/SAS.
10. FSS respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de serviciile și activitățile din SAS.
11. FSS/SAS are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.
12. Planul anual de instruire și formare profesională cuprinde module de instruire privind, cel puțin: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități.
13. Personalul SAS este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate;

respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.

14. FSS/SAS consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

15. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SAS, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

16. FSS/SAS încurajează activitatea voluntarilor și folosește serviciile acestora în interesul beneficiarilor, în condițiile legii; activitatea voluntarilor este coordonată de coordonatorul SAS.

17. FSS/SAS promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul raportului anual de activitate respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - Conținutul planului anual de instruire și formare profesională respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - SAS deține hotărârea consiliului local/județean sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege a furnizorului de servicii sociale.

Ic 2 - ROF este disponibil la sediul SAS, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 3 - FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de activitățile și serviciile din SAS.

Ic 4 - Personalul SAS a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 5 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 6 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SAS, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

Ic 7 - FSS/SAS folosește serviciile voluntarilor în interesul beneficiarilor, în condițiile legii.

Ic 8 - FSS/SAS are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

MODULUL II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE	FSS asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social.
Rezultat	Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a SAS, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează materiale informative cu privire la SAS.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: condiții de admitere, activități și servicii oferite, condiții de încetare, drepturile și obligațiile beneficiarilor.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. SAS deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.
5. SAS utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit/prezentări audio-video/limbaj Braille/limbaj mimico-gestual.
6. FSS/SAS utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.
7. FSS include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.
8. FSS/SAS se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul materialelor informative respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative actualizate este disponibilă la sediul SAS.

Ic 2 - Dosarul personal al beneficiarului cuprinde acordul scris privind utilizarea imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp.

Standard 2 - ADMITERE	FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile SAS, nevoilor specifice identificate.
Rezultat	Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în SAS.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, condițiile încetării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, și anume:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;
 - c) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap pentru persoane adulte, în termen de valabilitate;
 - d) raportul de anchetă socială, după caz.
4. SAS cunoaște și aplică procedura de admitere.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; dispoziția este inclusă în dosarul personal.

6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

7. FSS/SAS explică beneficiarului prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.

8. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de admitere respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura de admitere este disponibilă la sediul FSS/SAS.

Ic 2 - Documentele prevăzute în procedura de admitere, precum și dispoziția de admitere sunt incluse în dosarul personal.

Ic 3 - Contractele de furnizare de servicii încheiate cu beneficiarii sau cu reprezentanții legali ai acestora și actualizate după caz sunt disponibile la sediul FSS, în original, și în dosarul personal al beneficiarului, în original.

Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI	FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar.
Rezultat	Dosarele personale ale beneficiarilor conțin cel puțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.

Cerințe minime:

1. FSS/SAS completează dosarul personal al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.

2. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.

3. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS/SAS.

4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS/SAS; acordul scris se păstrează în dosarul personal.

5. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, FSS/SAS pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal.

6. FSS asigură păstrarea/arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la sistarea serviciilor.

7. FSS/SAS ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

Ic 1 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul FSS.

Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.

Ic 3 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt păstrate de FSS în condiții care permit păstrarea confidențialității datelor

Ic 4 - Evidența dosarelor personale arhivate există pe suport de hârtie sau electronic.

Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. FSS/SAS informează beneficiarii asupra condițiilor de încetare a acordării serviciilor.
2. Încetarea acordării serviciilor SAS către beneficiar se poate face:
 - a) la cererea beneficiarului, prin decizia unilaterală a acestuia;
 - b) prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului SAS;
 - c) prin acordul părților.
3. SAS înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SAS în condiții de siguranță și confidențialitate.

Indicatori de control:

Ic 1 - Registrul de evidență este păstrat în condiții de siguranță și confidențialitate.

Ic 2 - Încetarea acordării serviciilor SAS s-a făcut în condițiile prevăzute.

Ic 3 - Beneficiarii și serviciile SAS sunt înregistrate zilnic.

MODULUL III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)

Standard 1 - EVALUARE	FSS/SAS identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii conform nevoilor specifice identificate.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează procedura de evaluare a nevoilor specifice ale beneficiarilor.
2. Procedura precizează cel puțin: tipul de evaluare (inițială/periodică/la nevoie), contextul și metodele de evaluare aplicate, documentele utilizate, personalul implicat.
3. SAS cunoaște și aplică procedura de evaluare.
4. Echipa multidisciplinară care realizează evaluarea este formată din cel puțin două persoane cu specialități diferite dintre următoarele: asistent social, psiholog, psihopedagog, terapeut ocupațional, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, alți terapeuți; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico-gestual.

5. În cadrul evaluării, personalul implicat urmărește recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alți specialiști sau de alte instituții/servicii publice.

6. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.

7. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al nevoilor de informare și consiliere și al nevoilor specifice legate de barierele cu care se confruntă privind integrarea și participarea la viața socială, al interesului pentru incluziune socială sau ocupare în muncă sau pentru lucrul în grup și altele.

8. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.

9. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile specifice identificate, data următoarei evaluări, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului.

10. În cadrul evaluării, personalul ascultă și consemnează opinia beneficiarului.

11. Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de evaluare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura este disponibilă la sediul FSS/SAS.

Ic 2 - Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT	SAS asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.

Cerințe minime:

1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.

2. În PP sunt specificate, cel puțin: activitățile și/sau serviciile care vor fi acordate beneficiarului prin SAS, obiectivele pe termen scurt sau mediu, durata acordării și programarea, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție, data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului.

3. În PP se consemnează relația beneficiarului - persoană adultă cu dizabilități - cu membrii familiei care au solicitat servicii de asistență și suport, modalitatea de implicare a familiei/altor persoane în îngrijirea/asistența persoanei adulte cu dizabilități.

4. În cadrul elaborării și revizuirii PP, personalul implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.

5. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

6. Beneficiarul primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.
7. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - PP consemnează relația beneficiarului - persoană adultă cu dizabilități - cu membrii familiei care au solicitat servicii de asistență și suport, modalitatea de implicare a familiei/altor persoane în îngrijirea/asistența persoanei adulte cu dizabilități.

Standard 3: MONITORIZARE	FSS/SAS se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate în interesul beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.

Cerințe minime:

1. Coordonatorul SAS monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.
2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului SAS cu personalul care lucrează cu beneficiarul.
3. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre coordonatorul SAS și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar.
4. La sistarea serviciilor, Fișa de monitorizare se include în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de monitorizare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PP și Fișele de monitorizare sunt incluse în dosarul personal.

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 5)

Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	FSS/SAS sprijină beneficiarii să dispună de informații din domeniul asistenței sociale și al dizabilității.
Rezultat:	Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.

1. Principalele activități, după caz, constau în:

- a) informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;
 - b) consiliere și suport pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;
 - c) consiliere și suport pentru demersurile privind obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces, după caz;
 - d) informare și suport pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;
 - e) informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.;
 - f) informare și suport pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;
 - g) informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale;
 - h) suport pentru identificare locuri de muncă și orientare socio-profesională;
 - i) consiliere și sprijin pentru angajare și păstrarea locului de muncă;
 - j) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;
 - k) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare;
- 1) sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber.
 2. Activitățile de informare și consiliere socială se pot desfășura la sediul FSS/SAS sau la domiciliul beneficiarului.
 3. Personalul implicat în activitățile de informare și consiliere socială poate fi: asistent social.
 4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.
 5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
 6. FSS/coordonatorul SAS poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.
 7. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
 8. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de informare și consiliere socială sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLÓGIC	SAS se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor li se acordă intervenții specializate pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.

Cerințe minime:

1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.
2. Consilierea are ca obiective: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, altele.
3. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere și terapie suportivă, intervenții terapeutice specifice și alte terapii pentru dezvoltarea competențelor parentale.
4. FSS asigură și dotează corespunzător un spațiu pentru desfășurarea consilierii psihologice, individuale sau de grup.
5. Consilierea psihologică se poate acorda și la domiciliul beneficiarilor.
6. Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog, psihoterapeut.
7. FSS/SAS poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.
8. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.
9. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
10. FSS/coordonatorul SAS poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.
11. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
12. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Consilierea psihologică este realizată de personal de specialitate.

Ic 2 - FSS/SAS a implicat și alți specialiști în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

Standard 3 - FACILITAREA INDEPENDENȚEI BENEFICIARULUI	FSS acordă asistență de specialitate pentru facilitarea independenței beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc informații, asistență și suport pentru a-și menține independența.

Cerințe minime:

1. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.
2. Principalele activități, după caz, constau în:
 - a) consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață sănătos și activ prin diete echilibrate, nivel adecvat de activitate fizică și altele;

- b) analiză și soluții pentru adaptarea locuinței;
 - c) instruire pentru utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și/sau a tehnologiilor de acces;
 - d) analiză și soluții pentru adaptarea locului de muncă, după caz;
 - e) informare cu privire la servicii și soluții terapeutice existente, noi cercetări, noi echipamente;
 - f) sprijin pentru dezvoltarea competențelor de relaționare, de muncă sau de lucru în echipă;
 - g) informare privind respectarea unor practici sexuale sănătoase;
 - h) interpretare în limbaj mimico-gestual sau în limbaj specific surdocecității.
3. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului se pot desfășura și la domiciliul beneficiarilor.
4. Personalul implicat în activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului poate fi: asistent social, medic, psiholog, psihopedagog, logoped, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, pedagog social, lucrător social, consilier vocațional, interpret de limbaj mimico-gestual, alți terapeuți.
5. FSS/SAS poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.
6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.
7. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
8. FSS/coordonatorul SAS poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.
9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile pentru facilitarea independenței sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 4 - SUPT	FSS/SAS asigură suport în baza evaluării și
INDIVIDUAL/GRUP DE SUPT	identificării nevoilor specifice
	individuale.
Rezultat:	Beneficiarilor li se acordă suport
	individual sau în grup.

Cerințe minime:

2. Activitățile privind organizarea și realizarea de suport individual/grupuri suport pentru beneficiari sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.

3. Activitățile au ca scop dezvoltarea de abilități parentale prin împărtășirea de competențe între membrii din diferite familii, dezvoltarea abilităților de îngrijire a persoanelor adulte cu

dizabilități, crearea și dezvoltarea rețelei de sprijin comunitar, dezvoltarea capacității membrilor de familie de a face față provocărilor legate de problematica handicapului, reducerea izolării părinților prin relaționarea cu alți părinți, altele.

4. Principalele activități, după caz, constau în:

- a) organizarea și desfășurarea de întâlniri de suport individual, în funcție de obiectivele stabilite prin evaluare;
- b) organizarea și desfășurarea de grup de suport, pentru beneficiari cu probleme comune;
- c) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind cunoașterea legislației în domeniul dizabilității, a prevederilor specifice referitoare la persoanele adulte cu dizabilități, clarificări de termeni și concepte, altele;
- d) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de comunicare cu persoanele adulte cu dizabilități, transfer de informații și experiențe personale privind tipurile de comunicare: limbaj ușor de citit, limbaj mimico-gestual, comunicare augmentativă, limbaj non-verbal, altele;
- e) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de transfer și mobilizare, pentru deplasare, transfer experiențe personale, altele;
- f) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de motivare pentru pregătirea pentru muncă, transfer de experiențe personale, altele;
- g) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind limitarea dependențelor de tutun, alcool, altele;
- h) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind încurajarea și susținerea participării la acțiuni din comunitate, la evenimente, manifestări colective, în vederea evitării izolării sociale, altele.

5. Activitățile de suport individual se pot desfășura și la domiciliul beneficiarilor.

6. Personalul implicat în activitățile de suport individual/grup de suport pentru beneficiari poate fi: asistent social, medic, asistent medical, soră medicală, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog social, lucrător social, consilier vocațional, infirmieră, alți terapeuți.

7. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnata de beneficiar.

8. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

9. FSS/SAS poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

10. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

11. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de suport individual/grup de suport sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 5 - ASISTENȚĂ ȘI	FSS/SAS asigură asistență și suport pentru	
SUPPORT PENTRU LUAREA UNEI	luarea unei decizii adecvate, în baza	
DECIZII	evaluării și identificării nevoilor	

	specifice ale beneficiarului.
Rezultat:	Beneficiarilor li se acordă asistență individuală pentru luarea de decizii conform voinței și preferințelor proprii.

Cerințe minime:

1. FSS/SAS elaborează și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii.

2. Procedura de lucru precizează cel puțin: contextul și metodele de evaluare aplicate, modul de acordare și etapele procesului de asistență și suport, documentele utilizate, instrumentele de lucru, personalul implicat.

3. SAS cunoaște și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii.

4. Asistența pentru luarea unei decizii este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.

5. Asistența pentru luarea unei decizii presupune acțiuni adecvate de pregătire, consiliere, informare și sprijin direct în scopul realizării unei alegeri între două sau mai multe alternative, beneficiarul fiind constant în centrul procesului, într-un mediu formalizat și de încredere.

6. Acordarea de asistență pentru luarea unei decizii de către beneficiar poate fi însoțită de activități de abilitare și reabilitare personală, care promovează autodeterminarea.

7. Acordarea de asistență pentru luarea unei decizii poate cuprinde, după caz:

a) informare și consiliere cu privire, fără a se limita, la: drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere a acestora etc.;

b) asistență și suport pentru ordonarea logică a informațiilor privind identificarea unei probleme, în funcție de context, situații similare etc.;

c) asistență și suport pentru explorarea și evaluarea alternativelor;

d) asistență și suport pentru alegerea variantei finale și asumarea responsabilității consecințelor;

e) asistență și suport pentru desfășurarea de acțiuni de către beneficiar conform deciziei luate;

f) asistență și suport pentru revizuirea deciziei luate, după caz, în funcție de modificarea contextului.

8. Asistența se poate desfășura și la domiciliul beneficiarului sau în alte locații în care acesta se află.

9. Personalul implicat în acțiunile legate de asistența pentru luarea unei decizii poate fi: jurist, avocat, asistent social, psiholog, consilier vocațional, medic în specialitate psihiatrie, interpret de limbaj mimico-gestual, alți specialiști, după caz.

10. FSS acordă sprijin personalului implicat în activitatea de asistență și suport în luarea unei decizii promovând colaborarea cu alți specialiști din organizații neguvernamentale.

11. Beneficiarul este implicat în toate etapele procesului de asistență pentru luarea unei decizii.

12. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.

13. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

14. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

15. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Asistența pentru luarea unei decizii este realizată de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)

Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR	FSS/SAS respectă drepturile beneficiarilor.
Rezultat:	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/SAS organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

Ic 1 - Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC	FSS cunoaște și aplică managementul
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
2. Procedura precizează, cel puțin: modalitățile concrete de acțiune pre și post situație de risc, în următoarele contexte: când beneficiarii manifestă tulburări de comportamente distructive, în caz de agresiune din partea beneficiarului, plecare neanunțată, altele.
3. SAS cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. SAS comunică către FSS, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind managementul situațiilor de risc respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind managementul situațiilor de risc este disponibilă la sediul FSS/SAS.

Ic 2 - Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - CODUL DE ETICĂ	FSS elaborează și aplică Codul de etică.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură tratament egal.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. SAS cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/SAS se asigură că personalul cunoaște și respectă Codul de etică.
6. FSS/SAS organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Codului de etică respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul FSS/SAS.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI	FSS/SAS asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței
--	--

	și abuzului.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.
3. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.
4. SAS cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
5. FSS/SAS organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.
7. SAS încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.
8. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SAS și/sau al organelor abilitate.
9. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului este disponibilă la sediul FSS/SAS.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI	FSS/SAS asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al
---	--

TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE	protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
2. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.
3. SAS cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
4. FSS/SAS organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.
6. FSS/SAS încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.
7. FSS consemnează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SAS și/sau al organelor abilitate.
8. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante este disponibilă la sediul FSS/SAS.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS consemnează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/SAS se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în SAS și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
2. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în SAS.
3. SAS cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
4. FSS/SAS poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.
5. FSS înregistrează și arhivează toate sesizările/reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor este disponibilă la sediul FSS/SAS.

Ic 2 - Sesizările/reclamațiile au fost înregistrate și arhivate împreună cu soluțiile de rezolvare.

Standard 7 - SATISFACTIA BENEFICIARIILOR	FSS/SAS se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din SAS.

Cerințe minime:

1. FSS/SAS aplică anual chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.
2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.
3. Coordonatorul SAS și doi reprezentanți ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei sunt incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

Ic 1 - SAS a analizat chestionarele și a inclus rezultatele analizei în raportul anual pe care îl realizează coordonatorul SAS.

Documente

prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SAS
2.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
3.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
4.	Raport de activitate elaborat de coordonatorul SAS
5.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
6.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
7.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/guvernamentale
8.	Materiale informative cu privire la SAS
9.	Procedura de admitere a beneficiarilor
10.	Decizia de admitere
11.	Contractul de furnizare de servicii
12.	Evidența dosarelor personale arhivate pe suport de hârtie sau electronic
13.	Registru de evidență
14.	Procedura de evaluare a nevoilor specifice ale beneficiarilor
15.	Fișa de evaluare
16.	Planul personalizat (PP)
17.	Fișa de monitorizare
18.	Fișa beneficiarului
19.	Procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii
20.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
21.	Codul de etică
22.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatarei, violenței și abuzului
23.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
24.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor

	crude, inumane sau degradante
25.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante
26.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor
27.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate pentru Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 37 puncte.

Fișa de autoevaluare 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](#).

Pentru a obține licența de funcționare, FSS va desfășura minim două activități din cele menționate în cadrul Modulului IV - **ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII** - în situația în care una dintre acestea este Activitatea 5 - **Asistență și suport pentru luarea unei decizii**, îndeplinind un punctaj de 34 puncte.

În situația în care FSS nu desfășoară Activitatea 5 - **Asistență și suport pentru luarea unei decizii** -, acesta va obține licența de funcționare dacă desfășoară cel puțin 3 activități dintre: **Informare și consiliere socială/Servicii de asistență socială, Consiliere psihologică, Facilitarea independenței beneficiarului, Suport individual/Grup de suport**), îndeplinind un punctaj de 35 puncte.

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

	Punctaj standarde specifice minime obliga- torii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - Managementul serviciului social (Standard 1)	8		
Standard 1: Organizare și funcționare - FSS asigură organizarea și funcționarea SAS cu respectarea prevederilor legale	8		

în vigoare.				
Rezultat: SAS este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.				
1. SAS este înființat prin hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat care precizează totodată capacitatea SAS.	1			
2. SAS are program minim de 40 ore/săptămână.	1			
3. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități, membrii familiei acestora, persoane care au calitatea de tutore, curator, asistent personal sau asistent personal profesionist.	1			
4. SAS deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.	1			
5. Coordonatorul SAS elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea activităților, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea serviciilor din SAS; raportul este avizat de FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/SAS.	1			
6. Personalul SAS este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1			
7. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarului cu SAS, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1			
8. FSS/SAS promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme	1			

guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.			
Modulul II - Accesarea serviciului social (Standarde 1 - 4)	8		
Standard 1 - Informare - FSS asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a SAS, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	2		
1. SAS deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/SAS utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.	1		
Standard 2 - Admitere - FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile SAS, nevoilor specifice identificate. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în SAS.	3		
1. SAS cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.	1		
2. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.	1		
3. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.	1		
Standard 3 - Dosarul personal al beneficiarului - FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele	2		

prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.			
1. FSS/SAS completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.	1		
2. FSS/SAS ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.	1		
Standard 4 - Încetarea acordării serviciilor - FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.	1		
1. SAS înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SAS în condiții de siguranță și confidențialitate.	1		
Modulul III - Evaluare și planificare (Standarde 1 - 3)	5		
Standard 1: Evaluare - FSS/SAS identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în baza nevoilor individuale identificate.	3		
1. SAS cunoaște și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor.	1		
2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.	1		
3. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.	1		
Standard 2: Planul personalizat - SAS asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.	1		

1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
Standard 3: Monitorizare - FSS/SAS se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate în interesul beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP	1		
1. Coordonatorul SAS monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.	1		
Modulul IV - Activități și servicii (Standarde 1 - 5)	5		
Standard 1: Informare și consiliere socială/Servicii de asistență socială - FSS/SAS sprijină beneficiarii să dispună de informații din domeniul asistenței sociale și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 2: Consiliere psihologică - SAS se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor Rezultat: Beneficiarilor li se acordă intervenții specializate pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.	1		
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 3: Facilitarea independenței beneficiarului - FSS acordă asistență de specialitate pentru facilitarea independenței beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc informații, asistență și suport pentru	1		

a-și menține independența.			
1. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 4: Suport individual/Grup de suport - FSS/SAS asigură suport în baza evaluării și identificării nevoilor specifice individuale. Rezultat: Beneficiarilor li se acordă suport individual sau în grup.	1		
1. Activitățile privind organizarea și realizarea de suport individual/grupuri suport pentru beneficiari sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 5 - Asistență și suport pentru luarea a unei decizii FSS/SAS asigură asistență și suport pentru luarea unei decizii adecvate în baza evaluării și identificării nevoilor specifice ale beneficiarului. Rezultat: Beneficiarilor li se acordă asistență individuală pentru luarea de decizii conform voinței și preferințelor proprii.	1		
1. Asistența pentru luarea unei decizii este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Modulul V - Protecție și drepturi (Standarde 1 - 7)	11		
Standard 1 - Respectarea drepturilor beneficiarilor - FSS/SAS respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	1		
1. FSS/SAS organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.	1		
Standard 2 - Managementul situațiilor de	1		

risc - FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.			
1. SAS cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.	1		
Standard 3: Codul de etică - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.	1		
1. SAS cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - Protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului - FSS/SAS asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.	3		
1. SAS cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SAS și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/SAS organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.	1		
Standardul 5: Protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane și degradante - FSS/SAS asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		

Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.			
1. SAS cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SAS și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/SAS organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.	1		
Standardul 6 - Sesizări și reclamații - FSS/SAS se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în SAS și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. SAS cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - Satisfacția beneficiarilor - FSS/SAS se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din SAS.	1		
1. FSS/SAS aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	37		
