

ORDIN Nr. 1069/2018 din 13 februarie 2018
privind aprobarea Standardelor minime obligatorii pentru asigurarea îngrijirii și
protecției adulților cu handicap grav sau accentuat la asistentul personal
profesionist

EMITENT: MINISTERUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 299 din 3 aprilie 2018

Având în vedere:

- [Legea nr. 448/2006](#) privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- [Hotărârea Guvernului nr. 548/2017](#) privind aprobarea condițiilor de obținere a atestatului, procedurile de atestare și statutul asistentului personal profesionist;
- Referatul de aprobare al Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități nr. 11.169 din 8 septembrie 2017,
în temeiul [art. 17](#) alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 12/2017 privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii și Justiției Sociale,

ministrul muncii și justiției sociale emite următorul ordin:

ART. 1

Se aprobă Standardele minime obligatorii pentru asigurarea îngrijirii și protecției adulților cu handicap grav sau accentuat la asistentul personal profesionist, cuprinse în [anexa](#) care face parte integrantă din prezentul ordin.

ART. 2

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

Ministrul muncii și justiției sociale,
Lia-Olguța Vasilescu

București, 13 februarie 2018.

Nr. 1.069.

ANEXĂ

Standardele minime obligatorii pentru asigurarea îngrijirii și protecției adulților cu handicap grav sau accentuat la asistentul personal profesionist

Cuprins:

- Modulul I - Serviciul prin care se asigură îngrijirea și protecția la asistentul personal profesionist (Standard 1)
- Modulul II - Accesarea serviciului (Standarde 2 - 5)
- Modulul III - Îngrijirea și protecția adultului cu handicap grav sau accentuat la asistent personal profesionist (Standarde 6 - 13)

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

- ANPD = Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități
- APP = asistent personal profesionist
- beneficiar = adultul cu handicap grav sau accentuat care beneficiază de serviciul de îngrijire și protecție la APP
- FSS = furnizor de servicii sociale (public sau privat)
- PIRIS = programul individual de reabilitare și integrare socială
- PIS = planul individual de servicii
- Im = indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPD, în scopul îmbunătățirii procesului de elaborare a 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] sau de monitorizare a activității de îngrijire și protecție a adulților cu handicap grav și accentuat de către asistentul personal profesionist [art. 45 alin. (5) din Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare]
- Ic = indicatori de control

Modulul I - Serviciul prin care se asigură îngrijirea și protecția la asistentul personal profesionist (Standard 1)

Standard 1 - Serviciul	Furnizorul de servicii sociale
organizează în	
prin care se asigură	cadrul său un serviciu prin care se
asigură	
îngrijirea și protecția	îngrijirea și protecția adulților cu
handicap grav	
adulților cu handicap	sau accentuat la asistentul personal
profesionist.	
grav sau accentuat la	
asistentul personal	
profesionist	
_____	_____
Rezultat	Serviciul organizat la nivelul
furnizorului de	
	servicii sociale acreditat răspunde
nevoilor	
	beneficiarilor de îngrijire și asistență
la	

	asistent personal profesionist.
--	---------------------------------

Cerințe minime:

1. FSS organizează serviciul prin care se asigură îngrijirea și protecția adulților cu handicap grav sau accentuat la asistentul personal profesionist în structura proprie, ca un compartiment distinct.
2. FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura și calificarea personalului necesare acordării serviciului.
3. FSS are un plan anual de asigurare a îngrijirii și protecției adulților cu handicap grav sau accentuat prin asistenți personali profesioniști, în corelare cu strategia de asistență socială județeană/locală a sectoarelor municipiului București.
4. FSS deține și respectă standardele, procedurile și instrumentele de lucru reglementate în domeniul îngrijirii și protecției adulților cu handicap grav sau accentuat prin asistenți personali profesioniști.
5. FSS se preocupă de promovarea serviciului la nivelul comunității.
6. FSS identifică asistenți personali profesioniști și realizează recrutarea lor în corelare cu nevoile de îngrijire și protecție ale beneficiarilor.
7. FSS promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția adulților cu handicap grav sau accentuat, prin identificarea și implicarea altor organisme guvernamentale sau neguvernamentale, a specialiștilor sau altor persoane resursă din diferite domenii de activitate.
8. FSS se asigură că fiecare angajat are acces la informațiile necesare, are și respectă fișa postului și se preocupă de îmbunătățirea/perfecționarea cunoștințelor sale.
9. FSS are și respectă planul anual de instruire și formare profesională; planul 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.
10. FSS evaluează anual activitatea angajaților din serviciul de îngrijire și protecție a adulților cu handicap grav sau accentuat la asistent personal profesionist.
11. FSS se preocupă constant de asigurarea calității îngrijirii și protecției la asistent personal profesionist.
12. FSS elaborează și face public, în primul trimestru al fiecărui an, un raport privind asigurarea îngrijirii și protecției adulților cu handicap grav sau accentuat la asistent personal profesionist, în anul anterior; raportul cuprinde cel puțin următoarele informații: structura și calificarea personalului, modalitățile de identificare a beneficiarilor și de recrutare, îmbunătățire sau perfecționare a cunoștințelor personalului, probleme întâmpinate în asigurarea îngrijirii și

protecției adulților cu handicap grav sau accentuat la asistent personal profesionist, recomandări pentru creșterea calității serviciului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul planului anual de instruire și formare profesională respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - Conținutul modulelor de instruire a angajaților din serviciul de îngrijire și protecție a adulților cu handicap grav sau accentuat la asistent personal profesionist a respectat cerințele minime ale standardului.

Im 3 - Conținutul raportului privind asigurarea îngrijirii și protecției adulților cu handicap grav sau accentuat la asistent personal profesionist respectă cerințele minime ale standardului.

Modulul II - Accesarea serviciului (Standarde 2 - 5)

Standard 2 - Informare	Furnizorul de servicii sociale asigură informarea
serviciul	persoanelor interesate cu privire la
protecția	prin care se asigură îngrijirea și
la	adulților cu handicap grav sau accentuat
	asistentul personal profesionist.
Rezultat precum și	Persoanele cu handicap/dizabilități,
informații cu	alte persoane interesate primesc
protecției la	privire la asigurarea îngrijirii și
	asistentul personal profesionist.

Cerințe minime:

1. FSS pune la dispoziție materiale informative privind serviciul prin care se asigură îngrijirea și protecția adulților cu handicap grav sau accentuat la APP, pe suport hârtie sau online.

2. Materialele informative conțin cel puțin date despre: condițiile de admitere în cadrul serviciului de îngrijire și protecție la APP, activitatea APP, drepturi și obligații, relații interinstituționale, monitorizare și control.

3. FSS utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, pe o anumită perioadă de timp.

4. FSS include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.

5. În relația cu un potențial beneficiar, FSS utilizează mijloace de informare adaptate, după caz, în funcție de tipul de dizabilitate a persoanei cu handicap: informații clare și simple/limbaj ușor de citit, prezentări audiovideo, limbaj Braille, limbaj mimico-gestual, altele.

6. FSS se asigură că materialele informative sunt actualizate în permanență.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Cel puțin un tip de material informativ este disponibil la sediu sau pe site-ul FSS.

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

Standard 3 - Admitere	Furnizorul de servicii sociale se asigură
că	
îngrijire	accesul beneficiarilor la serviciul de
profesionist	și protecție la asistentul personal
	se face în condiții legale.
Rezultat	Beneficiarii sau reprezentanții lor
legali cunosc	și acceptă condițiile de admitere la
serviciul de	îngrijire și protecție la asistentul
personal	profesionist.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere.

2. Procedura precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, conținutul contractului de furnizare de servicii, inclusiv drepturile și obligațiile părților.

3. 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*1).

*1) [Ordinul](#) ministrului muncii, solidarității sociale și familiei nr. 73/2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale.

4. 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.

5. FSS explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile 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.

Ic 2 - Contractele de furnizare de servicii încheiate cu beneficiarii sau cu reprezentanții legali ai acestora sunt disponibile la sediul FSS, în original.

Standard 4 - Dosarul și personal fiecare	Furnizorul de servicii sociale întocmește păstrează câte un dosar personal pentru beneficiar.
Rezultat conțin calitate confidențialitate și	Dosarele personale ale beneficiarilor documentele prevăzute de standardele de și sunt păstrate în regim de siguranță.

Cerințe minime:

1. Dosarul personal al beneficiarului conține inițial cel puțin următoarele documente:

1.1. dispoziția de acordare a serviciului de îngrijire și protecție la asistent personal profesionist prin care adultului cu handicap grav sau accentuat i-a fost nominalizat asistentul personal profesionist, în copie;

1.2. notificarea privind numele și datele de contact ale responsabilului de caz, în copie;

1.3. documentul de identitate, certificatul de naștere și documentul care atestă încadrarea în grad de handicap al beneficiarului, în copie;

1.4. documentul de identitate a reprezentantului legal, în copie;

1.5. contractul de furnizare de servicii semnat de părți, în original;

1.6. PIRIS și PIS, în forme inițiale și revizuite, după caz.

2. FSS se asigură că toate documentele care atestă modificări sau completări la dosarul inițial sunt păstrate în dosarele personale ale beneficiarilor.

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

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; acordul scris se păstrează în dosarul personal.

5. FSS asigură păstrarea datelor și informațiilor din dosarele personale în regim de confidențialitate, pe o perioadă minimă de 10 ani de la sistarea serviciilor către beneficiar.

6. FSS păstrează dosarele personale ale beneficiarilor în dulapuri închise, accesibile numai personalului de conducere și angajaților cu atribuții precizate în fișa de post în acest sens.

7. FSS asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

8. FSS ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

Ic 1 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.

Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt depozitate la sediul FSS în condiții care permit păstrarea confidențialității datelor.

Ic 3 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate conform prevederilor legale în vigoare și evidența lor este disponibilă la sediul FSS.

Standard 5 -	Furnizorul de servicii sociale
suspendă/sistează	
Suspendarea/Sistarea	îngrijirea și protecția adulților cu
handicap grav	
serviciului	sau accentuat la asistentul personal
profesionist	
	în condiții cunoscute de beneficiari sau
de	reprezentanții lor legali.

Rezultat	Suspendarea/Sistarea serviciilor acordate

	adulților cu handicap grav sau accentuat
se	
	realizează în conformitate cu clauzele
din	
	contractul de furnizare de servicii.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de suspendare/sistare a serviciului.
2. Procedura precizează cel puțin: situațiile pe perioadă determinată care pot duce la suspendarea acordării serviciului sau cele pe perioadă nedeterminată care pot duce la sistarea serviciului, etapele procesului de suspendare, respectiv sistare și documentele necesare în funcție de situația respectivă, obligații ale persoanelor implicate.
3. FSS explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile referitoare la suspendarea, respectiv sistarea îngrijirii și protecției prin APP.
4. Situațiile care pot determina suspendarea, respectiv sistarea acordării serviciului pot fi, cel puțin: cererea beneficiarului sau a reprezentantului legal, de sistare, respectiv de suspendare a serviciilor; transfer pentru terapii specializate; transfer pentru îngrijirea stării de sănătate; nerespectarea clauzelor contractuale; deces; forța majoră (incendii, focare de infecție, cataclisme etc.).
5. FSS întocmește fișa de suspendare/sistare a serviciului, pe perioadă determinată/nedeterminată, în maximum 24 de ore de la constatarea situației în care se află beneficiarul; fișa este inclusă în dosarul personal al acestuia.
6. Fișa de suspendare/sistare a serviciului cuprinde informații despre situația care a determinat sistarea și despre condițiile în care beneficiarul a părăsit serviciul: îmbrăcăminte, mijloace de transport, însoțitori, bagaj, precum și destinația comunicată.
7. FSS transmite o copie a fișei de suspendare/sistare a serviciului către instituția care a emis dispoziția de acordare a serviciului de îngrijire și protecție la asistent personal profesionist.
8. În situația suspendării acordării serviciului, FSS transmite copia documentelor care alcătuiesc dosarul personal al beneficiarului către instituția care a emis dispoziția de acordare a serviciului la asistent personal profesionist, în baza unui proces-verbal de predare-primire.
9. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate solicita în scris copia documentelor care alcătuiesc dosarul personal atunci când are loc sistarea acordării serviciului; predarea-primirea documentelor se face în baza unui proces-verbal încheiat cu FSS.
10. Procesele-verbale de predare-primire sunt semnate de părți și arhivate corespunzător.

Indicatori de monitorizare:

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

Im 2 - Conținutul fișei de suspendare/sistare a serviciului respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura de suspendare/sistare a serviciului este disponibilă la sediul FSS.

Ic 2 - Procesul de suspendare/sistare a serviciului a respectat cerințele minime ale standardului.

Ic 3 - Dosarele personale arhivate ale beneficiarilor conțin copie de pe fișa de suspendare/sistare a serviciului și procesul-verbal de predare-primire, în original.

Modulul III - Îngrijirea și protecția adultului cu handicap grav sau accentuat la asistentul personal profesionist (Standarde 6 - 13)

Standard 6 - Planul	Furnizorul de servicii sociale se asigură, prin
individual de servicii	serviciul organizat în cadrul său, că
Planul	și Programul individual
individual de	individual de servicii și Programul
de reabilitare și	reabilitare și integrare socială sunt
cunoscute,	implementate și/sau revizuite.
integrare socială	
Rezultat	Beneficiarii urmează activitățile și
serviciile	prevăzute în Planul individual de
servicii și în	Programul individual de reabilitare și
integrare	socială.

Cerințe minime:

1. Responsabilul de caz monitorizează implementarea de către APP a PIS și PIRIS.

2. FSS acordă suport adecvat APP pentru implementarea PIS și PIRIS.

3. În situația în care PIS sau PIRIS este revizuit, FSS se asigură că evaluarea beneficiarului include aspecte legate de situația personală, familială, socială și medicală, comportament și integrare în familie și comunitate, deprinderi de viață independentă, alte nevoi specifice.

Indicatori de control:

Ic 1 - PIRIS și PIS sunt cunoscute și implementate.

Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin PIS și PIRIS.

Ic 3 - Dosarele personale arhivate ale beneficiarilor conțin copii de pe PIS și PIRIS, forme inițiale și revizuite.

Standard 7 - Locuire, asigură, prin	Furnizorul de servicii sociale se
accesibilitate și	serviciul organizat în cadrul său, că
locuirea	beneficiarilor se face în condiții de
igienă	confort, siguranță și igienă.
minim	
Rezultat	Beneficiarii trăiesc în locații curate,
accesibile	și sigure din punct de vedere al
securității	personale.

Cerințe minime:

1. Beneficiarul are camera sa și acces la spațiile comune.
2. Iluminatul natural în camera beneficiarului permite desfășurarea activităților de zi fără a se recurge la lumina artificială.
3. Camera are sistem de încălzire și este prevăzută cu deschideri directe către aer liber - uși, ferestre -, care să permită ventilația naturală.
4. Camera poate găzdui cel mult două persoane care se află în relație de rudenie sau agreează să locuiască împreună.
5. În camera sa, beneficiarul dispune de pat și dulap proprii; după caz, camera poate fi utilizată ca spațiu privat pentru discuții personale.
6. APP încurajează beneficiarul să își personalizeze spațiul, în funcție de preferințe.
7. Locuința dispune de grup sanitar, dotat cu vas de toaletă, chiuvetă, cadă sau duș sau alternative pentru asigurarea unei îngrijiri personale corespunzătoare; în funcție de posibilitățile oferite de infrastructura și gradul de dezvoltare locală, materialele folosite în construcție și finisare asigură izolarea higrotermică corespunzătoare și au aderență sporită pentru a preveni alunecarea.
8. Camera și spațiile comune permit o deplasare ușoară a beneficiarului; în cazul în care serviciul de evaluare complexă identifică un APP pentru un beneficiar cu mobilitate redusă sau care utilizează fotoliul rulant, se asigură că

locuința are uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces, planuri înclinate, mână curentă și alte facilități.

9. FSS se asigură că sistemul de alimentare cu apă potabilă de la locuința APP furnizează apă potabilă în cantitatea necesară și de o calitate care să respecte prevederile legale în vigoare, astfel încât să nu afecteze starea de sănătate.

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

11. Beneficiarul cunoaște potențialele surse de risc din casă, curte și împrejurimi.

12. Beneficiarul dispune de materiale igienico-sanitare necesare în vederea satisfacerii nevoilor proprii, iar acestea sunt depozitate corespunzător.

13. FSS se asigură că APP cunoaște și respectă normele de colectare și depozitare a deșeurilor menajere.

Indicatori de control:

Ic 1 - Spațiile de locuit și comune sunt confortabile, accesibile și respectă condițiile de siguranță și igienă.

Ic 2 - Hainele beneficiarului sunt suficiente, bine întreținute și adecvate sexului, vârstei și sezonului.

Standard 8 -		Furnizorul de servicii sociale se	
preocupă, prin		serviciul organizat în cadrul său, de	
Alimentație și hrănire		unei alimentații corecte, sănătoase și	
asigurarea		corespunzătoare nevoilor individuale.	
Rezultat		Beneficiarii se hrănesc suficient și	
sănătos.			

Cerințe minime:

1. APP promovează un stil de viață sănătos, cu reguli clare și simple de igienă și obiceiuri culinare corecte.

2. APP implică beneficiarii, conform posibilităților lor, în stabilirea meniului zilnic, ținând cont de preferințele sau specificul cultural și religios, în efectuarea cumpărăturilor, în activitățile de preparare și servire a hranei.

3. APP sprijină beneficiarii să înțeleagă importanța hrănirii conform unui orar și să renunțe la obiceiurile nesănătoase de mâncat.

4. APP respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.

5. APP asigură servirea hranei în spațiile din locuință destinate acestei activități; numai la nevoie, beneficiarii primesc sprijin pentru hrănire sau servesc masa în alte spații.

6. APP încurajează și sprijină beneficiarii să se implice, acolo unde este posibil, în cultivarea legumelor pentru hrana proprie, creșterea animalelor și alte activități gospodărești.

Indicatori de control:

Ic 1 - Alimentele sunt depozitate în siguranță.

Ic 2 - Beneficiarii sunt implicați în stabilirea meniului zilnic, efectuarea cumpărăturilor, activitățile de preparare și servire a hranei și alte activități gospodărești.

Ic 3 - Dieta recomandată de un specialist este respectată.

Standard 9 - Sănătate și mobilitate	Furnizorul de servicii sociale se preocupă, prin serviciul organizat în cadrul său, de menținerea sănătății și a mobilității și de asigurarea nevoilor emoționale ale beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarii primesc suport pentru îngrijirea stării de sănătate și întreținerea mobilității, în acord cu nevoile și dorințele lor.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind menținerea sănătății prin serviciul prin care se asigură îngrijirea și protecția adulților cu handicap grav sau accentuat la asistentul personal profesionist.

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. FSS se asigură că APP cunoaște și respectă regulile elementare de igienă și salubritate, astfel încât să nu constituie un pericol pentru sănătate.

4. APP sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.
 5. APP înscrie beneficiarul la medicul de familie și încurajează accesul la serviciile de sănătate furnizate în comunitate, inclusiv consiliere și terapie, îngrijire stomatologică și oftalmologică, alte terapii.
 6. FSS se asigură că APP cunoaște și respectă recomandările medicilor cu privire la sănătatea beneficiarului.
 7. FSS actualizează la APP, ori de câte ori este nevoie, Fișa de monitorizare a stării de sănătate în care sunt evidențiate internările, tratamentele, imunizările, accidentele, situațiile de prim ajutor în care au fost implicați beneficiarii.
 8. FSS asigură suport avizat pentru teme ca: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, dependența de substanțe ilegale, alcool sau tutun, în acord cu vârsta și caracteristicile tipului de dizabilitate.
 9. APP poate acorda prim ajutor și poate gestiona tratamentul bolilor minore (răceli, dureri de cap etc.) și aplicarea medicației prescrise.
 10. APP poate acorda sprijin pentru probleme specifice de tip cateterizare, tratarea escarelor și altele.
 11. FSS asigură sprijin pentru ca beneficiarul să poată efectua anual câte o evaluare medicală completă.
 12. În situația în care un beneficiar cu probleme complexe de sănătate are un plan de prevenire, intervenție și recuperare individualizat, realizat de specialiști, APP urmărește realizarea acestuia.
 13. FSS 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.
- 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 - Evaluarea medicală și evaluarea psihologică anuale, sau, după caz, orice document din care să rezulte participarea la ședințele de consiliere recomandate sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.
- Ic 5 - Consimțământul beneficiarului/reprezentantului legal pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale este inclus în dosarul personal.

| Standard 10 -
asigură, prin |
| Intimitate și
beneficiarii|

| Furnizorul de servicii sociale se
| serviciul organizat în cadrul său, că

confidențialitate fără	sunt tratați cu respect și demnitate, discriminare.
Rezultat respectat	Beneficiarilor le este recunoscut și
	dreptul la intimitate și
confidențialitate, la a	deține și administra bunuri personale.

Cerințe minime:

1. APP are și aplică reguli cu privire la respectarea dreptului la intimitate, de exemplu: cere permisiunea înainte de a intra în camera beneficiarului, respectă momentele de efectuare a toaletei, a băii, de folosire a spațiului personal, de a deține obiecte personale etc.

2. APP recunoaște dreptul fiecărui beneficiar la viață sexuală și relații intime, cu respectarea regulilor casei.

3. APP încurajează beneficiarul să întrețină corespondență cu alte persoane.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Activitatea APP respectă prevederile din cerințele minime ale standardului.

Standard 11 - Luarea preocupă, prin	Furnizorul de servicii sociale se
deciziilor și	serviciul organizat în cadrul său, ca
beneficiarii	să fie încurajați și sprijiniți să ia
autodeterminarea	privire la propria viață.
decizii cu	
Rezultat în	Beneficiarii sunt ajutați să ia decizii
	cunoștință de cauză, în funcție de
	caracteristicile și interesele personale.

Cerințe minime:

1. APP oferă suport pentru beneficiarii cu dificultăți de înțelegere, astfel încât aceștia să poată participa în toate deciziile care îi privesc.

2. APP respectă opiniile și viziunea beneficiarilor despre viață.
3. APP respectă dreptul beneficiarului de a se consulta cu familia proprie sau cu prietenii în luarea unei decizii.
4. FSS implică și alți specialiști în activități de suport pentru ca beneficiarii să poată lua decizii cu privire la propria viață.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Activitatea APP respectă prevederile din cerințele minime ale standardului.

Standard 12 - asigură, prin Activități și beneficiarii participare integrați profesionist și	Furnizorul de servicii sociale se serviciul organizat în cadrul său, că își dezvoltă potențialul propriu, sunt în familia asistentului personal participă la viața comunității.
Rezultat familiei	Beneficiarii sunt activi în viața asistentului personal profesionist și a comunității.

Cerințe minime:

1. APP încurajează beneficiarii să solicite și să obțină informații despre persoane, lucruri și evenimente din familie și comunitate, să citească, să scrie, să manevreze unelte, să găsească și să pună în practică soluții, în diferite acțiuni.
2. APP încurajează și susține beneficiarii să efectueze acțiuni simple sau complexe din programul zilnic de viață.
3. APP încurajează și susține beneficiarii să discute cu persoane din familie sau din comunitate, să utilizeze instrumente și tehnici de comunicare, după caz.
4. APP încurajează și susține beneficiarii să își întrețină și să își dezvolte mobilitatea și motricitatea, să se deplaseze în interiorul și exteriorul locuinței folosind sau nu echipamente, să utilizeze mijloace de transport.
5. APP încurajează și susține beneficiarii să se preocupe de îngrijirea propriului corp și îngrijirea propriei sănătăți.
6. APP încurajează și susține beneficiarii să realizeze acțiuni și sarcini casnice și din viața de zi cu zi, utilizând sau nu obiecte de uz casnic sau alte echipamente.

7. APP încurajează și susține beneficiarii să stabilească interacțiuni simple sau complexe, într-o manieră contextuală și socială adecvată.

8. APP încurajează și sprijină beneficiarii să primească informații și să mențină legătura cu familia biologică, dacă există recomandări în acest sens în PIS.

9. APP încurajează și susține beneficiarii să mențină relații cu prieteni, cunoștințe, precum și să inițieze și să dezvolte noi relații la nivelul comunității.

10. APP respectă dreptul beneficiarilor de a practica religia pe care o doresc.

11. APP respectă dreptul beneficiarilor de a deține animale de companie, în acord cu regulile casei.

12. APP încurajează și susține beneficiarii să participe la activități de recreere sau de petrecere a timpului liber, de exemplu, jocuri și sporturi neorganizate sau organizate, programe de fitness, relaxare sau divertisment, citit, vizite, turism și altele.

13. FSS asigură, la nevoie, sprijin adecvat pentru participarea beneficiarilor la servicii specifice și/sau alte oportunități de dezvoltare a abilităților sau pasiunilor proprii.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Activitatea APP respectă prevederile din cerințele minime ale standardului.

Standard 13 - Formare asigură, prin și angajare în muncă beneficiarii diversifică angajarea 	Furnizorul de servicii sociale se serviciul organizat în cadrul său, că își dezvoltă cunoștințele, își preocupările și sunt sprijiniți pentru în muncă.
Rezultat sprijiniți în ceea pentru 	Beneficiarii sunt încurajați și ce privește dezvoltarea abilităților angajarea în muncă.

Cerințe minime:

1. APP încurajează și susține beneficiarii să se înscrie la cursuri de formare profesională și să treacă de la o etapă de formare profesională la alta, să

frecventeze orele de curs, să interrelaționeze cu colegii și profesorii, să finalizeze sarcini ce decurg din calitatea de cursant.

2. APP încurajează și susține beneficiarii să participe la programe vocaționale, să se implice în meșteșugărit sau hobby-uri.

3. APP încurajează și susține beneficiarii să participe la programe de pregătire pentru angajarea în muncă.

4. APP încurajează și susține beneficiarii să caute loc de muncă și să se angajeze.

5. APP sprijină beneficiarii în efectuarea tranzacțiilor economice simple sau complexe, inclusiv a celor care privesc economisirea banilor.

6. FSS asigură, la nevoie, sprijin adecvat pentru participarea beneficiarilor la servicii specifice și/sau alte oportunități de pregătire pentru muncă și/sau angajare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Activitatea desfășurată prin serviciului de îngrijire și protecție la APP respectă prevederile din cerințele minime ale standardului.

Modulul IV - Management și relații interinstituționale (Standarde 14 - 19)

Standard 14 - Respect asigură, prin pentru drepturi și îngrijirea demnitate sau profesionist se demnității și 	Furnizorul de servicii sociale se serviciul organizat în cadrul său, că și protecția adulților cu handicap grav accentuat la asistent personal realizează în condiții de respect al drepturilor omului.
Rezultat sunt să își 	Beneficiarii sunt tratați cu respect, susținuți și încurajați să se dezvolte și exercite drepturile conform opțiunilor și intereselor lor.

Cerințe minime:

3. APP încurajează și susține beneficiarii să își exercite drepturile și obligațiile de cetățean.

Im 1 - Beneficiarul participă în comunitate la servicii sau alte oportunități de dezvoltare a abilităților sale.

Im 2 - Beneficiarul și-a exercitat drepturile și obligațiile de cetățean (a participat la vot, de exemplu).

Standard 15 - cu Responsabilul de caz asistent organizat în	Furnizorul de servicii este responsabil îndeplinirea măsurii de protecție la personal profesionist, prin serviciul cadrul său.
Rezultat accentuat protecție la desemnat servicii	Fiecare adult cu handicap grav sau pentru care s-a dispus măsura de asistent personal profesionist are responsabil de caz de către furnizorul de sociale.

1. Numărul maxim de adulți cu handicap grav sau accentuat de care se poate ocupa responsabilul de caz este 30.

2. Responsabilul de caz își stabilește lunar programul de vizite la toți adulții cu handicap grav sau accentuat pentru care a fost desemnat.

3. Responsabilul de caz acordă sprijin APP, la solicitare și după caz, pentru înregistrarea evenimentelor semnificative din viața beneficiarului.

4. Responsabilul de caz se autosesizează sau poate fi sesizat de alte persoane cu privire la nerespectarea drepturilor beneficiarilor.

5. Responsabilul de caz comunică la direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului (DGASPC) sau FSS privat acele informații care pot afecta

interesul adultului cu handicap, obținute în urma monitorizării PIS, PIRIS sau a altor activități.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Activitatea responsabilului de caz respectă prevederile din cerințele minime ale standardului.

Standard 16 - asigură, prin	Furnizorul de servicii sociale se
Managementul managementul	serviciul organizat în cadrul său, că
situațiilor de risc	situațiilor de risc este respectat.
Rezultat situații	Beneficiarii primesc sprijin adecvat în
	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. APP cunoaște și respectă procedura privind managementul situațiilor de risc.

4. APP comunică către FSS și/sau responsabilul de caz, în termen de maximum 12 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.

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

Standard 17 - Protecția	Furnizorul de servicii sociale se
preocupă să	
împotriva exploatării,	existe un mediu sigur pentru beneficiari
din punct	
violenței și abuzului	de vedere al protecției împotriva
exploatării,	
	violenței și abuzului.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejați împotriva
tuturor	
	formelor de exploatare, violență și abuz.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva exploatării, violenței și abuzului.
2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de exploatare, violență, neglijare și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de exploatare, neglijare și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.
3. FSS se preocupă ca APP să își actualizeze anual cunoștințele necesare pentru recunoașterea formelor de exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.
4. APP cunoaște și respectă procedura privind protecția împotriva exploatării, violenței și abuzului.
5. APP încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de exploatare, violență, neglijare și abuz.
6. FSS înregistrează sesizarea și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al APP și/sau al organelor abilitate.
7. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

Ic 2 - Sesizările referitoare la cazuri de exploatare, violență și abuz au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 18 - Protecția	Furnizorul de servicii sociale se
preocupă, prin	
împotriva torturii și	serviciul organizat în cadrul său, să
existe un	
tratamentelor crude,	mediu sigur pentru beneficiari din
punctul de	
inumane sau degradante	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. FSS se preocupă ca APP să își actualizeze anual cunoștințele necesare pentru recunoașterea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.
4. APP cunoaște și respectă procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
5. APP încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.
6. FSS înregistrează sesizarea și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al APP 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.

Ic 2 - Sesizările referitoare la cazuri de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 19 - Sesizări	Furnizorul de servicii sociale monitorizează, prin
și reclamații	serviciul organizat în cadrul său,
calitatea	îngrijirii și protecției adulților cu
handicap	grav sau accentuat la asistentul personal
	profesionist.
Rezultat	Beneficiarii își pot exprima opinia cu
privire la	calitatea îngrijirii și protecției la APP
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 la APP.
3. APP cunoaște și respectă procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
4. FSS 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.

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

Fișa de autoevaluare

	Punctaj	Punctaj
Observații	maxim al	rezultat în
	standardelor	urma
	minime de	autoevaluării
	calitate	îndeplinirii
		standardelor
		minime de
		calitate
Modulul I - Serviciul prin care se		TOTAL: 4
asigură îngrijirea și protecția la		
asistentul personal profesionist		
(Standard 1)		
Standard 1 - Serviciul prin care se		
asigură îngrijirea și protecția		
adulților cu handicap grav sau		
accentuat la asistentul personal		
profesionist		
Furnizorul de servicii sociale		
organizează în cadrul său un serviciu		
prin care se asigură îngrijirea și		
protecția adulților cu handicap grav		
sau accentuat la asistentul personal		
profesionist.		
Rezultat:		

Serviciul organizat la nivelul		
furnizorului de servicii sociale		
acreditat răspunde nevoilor		
beneficiarilor de îngrijire și		
asistență la asistent personal		
profesionist.		
Modulul II - Accesarea serviciului		TOTAL: 4
(Standarde 2 - 5)		
Standard 2 - Informare	1	
Furnizorul de servicii sociale		
asigură informarea persoanelor		
interesate cu privire la serviciul		
prin care se asigură îngrijirea și		
protecția adulților cu handicap grav		
sau accentuat la asistent personal		
profesionist.		
Rezultat:		
Persoanele cu handicap/dizabilități,		
precum și alte persoane interesate		
primesc informații cu privire la		
asigurarea îngrijirii și protecției		
la asistent personal profesionist.		
Standard 3 - Admitere	1	
Furnizorul de servicii sociale se		
asigură că accesul beneficiarilor la		

îngrijire și protecție la asistentul		
personal profesionist se face în		
condiții legale.		
Rezultat:		
Beneficiarii sau reprezentanții lor		
legali cunosc și acceptă condițiile		
de admitere la asistentul personal		
profesionist.		
Standard 4 - Dosarul personal	1	
Furnizorul de servicii sociale		
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.		
Standard 5 - Suspendarea/Sistarea	1	
serviciului		
Furnizorul de servicii sociale		
suspendă/sistează îngrijirea și		
protecția adulților cu handicap grav		
sau accentuat la asistentul personal		
profesionist în condiții cunoscute de		
beneficiari sau de reprezentanții lor		

legali.			
Rezultat:			
Suspendarea/Sistarea serviciilor			
acordate adulților cu handicap grav			
sau accentuat se realizează în			
conformitate cu clauzele din			
contractul de furnizare de servicii.			
Modulul III - Îngrijirea și protecția		TOTAL: 8	
adultului cu handicap grav sau			
accentuat la asistentul personal			
profesionist (Standarde 6 - 13)			
Standard 6 - Planul individual de	1		
servicii și Programul individual de			
reabilitare și integrare socială			
Furnizorul de servicii sociale se			
asigură, prin serviciul organizat în			
cadrul său, că Planul individual de			
servicii și Programul individual de			
reabilitare și integrare socială sunt			
cunoscute, implementate și/sau			
revizuite.			
Rezultat:			
Beneficiarii urmează activitățile și			
serviciile prevăzute în Planul			
individual de servicii și în			
Programul individual de reabilitare			

și integrare socială.			
Standard 7 - Locuire, accesibilitate și igienă	1		
Furnizorul de servicii sociale se asigură, prin serviciul organizat în cadrul său, că locuirea beneficiarilor se face în condiții de minim confort, siguranță și igienă.			
Rezultat:			
Beneficiarii trăiesc în locații curate, accesibile și sigure din punct de vedere al securității personale.			
Standard 8 - Alimentație și hrănire	1		
Furnizorul de servicii sociale se preocupă, prin serviciul organizat în cadrul său, de asigurarea unei alimentații corecte, sănătoase și corespunzătoare nevoilor individuale.			
Rezultat:			
Beneficiarii se hrănesc suficient și sănătos.			
Standard 9 - Sănătate și mobilitate	1		
Furnizorul de servicii sociale se preocupă, prin serviciul organizat în			

cadrul său, de menținerea sănătății		
și a mobilității și de asigurarea		
nevoilor emoționale ale		
beneficiarilor.		
Rezultat:		
Beneficiarii primesc suport pentru		
îngrijirea stării de sănătate și		
întreținerea mobilității, în acord cu		
nevoile și dorințele lor.		
Standard 10 - Intimitate și	1	
confidențialitate		
Furnizorul de servicii sociale se		
asigură, prin serviciul organizat în		
cadrul său, că beneficiarii sunt		
tratați cu respect și demnitate, fără		
discriminare.		
Rezultat:		
Beneficiarilor le este recunoscut și		
respectat dreptul la intimitate și		
confidențialitate, la a deține și		
administra bunuri personale		
Standard 11 - Luarea deciziilor și	1	
autodeterminarea		
Furnizorul de servicii sociale se		
preocupă, prin serviciul organizat în		
cadrul său, ca beneficiarii să fie		

încurajați și sprijiniți să ia		
decizii cu privire la propria viață.		
Rezultat:		
Beneficiarii sunt ajutați să ia		
decizii în cunoștință de cauză, în		
funcție de caracteristicile și		
interesele personale.		
Standard 12 - Activități și	1	
participare		
Furnizorul de servicii sociale se		
asigură, prin serviciul organizat în		
cadrul său, că beneficiarii își		
dezvoltă potențialul propriu, sunt		
integrați în familia asistentului		
personal profesionist și participă la		
viața comunității.		
Rezultat:		
Beneficiarii sunt activi în viața		
familiei asistentului personal		
profesionist și a comunității.		
Standard 13 - Formare și angajare în	1	
muncă		
Furnizorul de servicii sociale se		
asigură, prin serviciul organizat în		
cadrul său, că beneficiarii își		
dezvoltă cunoștințele, își		

diversifică preocupările și sunt		
sprijiniți pentru angajarea în muncă.		
Rezultat:		
Beneficiarii sunt încurajați și		
sprijiniți în ceea ce privește		
dezvoltarea abilităților pentru		
angajarea în muncă.		
Modulul IV - Management și relații		TOTAL: 6
interinstituționale (Standarde		
14 - 19)		
Standard 14 - Respect pentru drepturi	1	
și demnitate		
Furnizorul de servicii sociale se		
asigură, prin serviciul organizat în		
cadruul său, că îngrijirea și		
protecția adulților cu handicap grav		
sau accentuat la asistentul personal		
profesionist se realizează în		
condiții de respect al demnității și		
drepturilor omului.		
Rezultat:		
Beneficiarii sunt tratați cu respect,		
sunt susținuți și încurajați să se		
dezvolte și să-și exercite drepturile		
conform opțiunilor și intereselor lor		

Standard 15 - Responsabilul de caz	1	
Furnizorul de servicii este responsabil cu îndeplinirea măsurii de protecție la asistent personal profesionist, prin serviciul organizat în cadrul său.		
Rezultat:		
Fiecare adult cu handicap grav sau accentuat pentru care s-a dispus măsura de protecție la asistent personal profesionist are desemnat responsabil de caz de către furnizorul de servicii sociale.		
Standard 16 - Managementul situațiilor de risc	1	
Furnizorul de servicii sociale se asigură, prin serviciul organizat în cadrul său, că managementul situațiilor de risc este respectat.		
Rezultat:		
Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.		
Standard 17 - Protecția împotriva exploatării, violenței și abuzului	1	
Furnizorul de servicii sociale se preocupă, prin serviciul organizat în		

cadrul său, să existe un mediu sigur		
pentru beneficiari din punct de		
vedere al protecției împotriva		
exploatării, violenței și abuzului.		
Rezultat:		
Beneficiarii sunt protejați împotriva		
tuturor formelor de exploatare,		
violență și abuz.		
Standard 18 - Protecția împotriva	1	
torturii și tratamentelor crude,		
inumane sau degradante		
Furnizorul de servicii sociale se		
preocupă, prin serviciul organizat în		
cadrul său, să existe un mediu sigur		
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.		
Standard 19 - Sesizări și reclamații	1	
Furnizorul de servicii sociale		
monitorizează, prin serviciul		
organizat în cadrul său, calitatea		

îngrijirii și protecției adulților cu		
handicap grav sau accentuat la		
asistentul personal profesionist.		
Rezultat:		
Beneficiarii își pot exprima opinia		
cu privire la calitatea îngrijirii și		
protecției la APP și pot depune		
reclamații în caz de nemulțumire.		
		TOTAL: 4
		TOTAL:
		22 puncte

Documente prevăzute de standardele minime obligatorii pentru asigurarea îngrijirii și protecției adulților cu handicap grav sau accentuat la asistentul personal profesionist:

1. Plan anual de asigurare a îngrijirii și protecției adulților cu handicap grav sau accentuat prin asistenți personali profesioniști;
2. Plan anual de instruire și formare profesională;
3. Raport anual privind asigurarea îngrijirii și protecției adulților cu handicap grav sau accentuat la asistent personal profesionist;
4. Materiale informative referitoare la serviciul prin care se asigură îngrijirea și protecția adulților cu handicap grav sau accentuat la asistent personal profesionist, pe suport hârtie sau online;
5. Procedura de admitere;
6. Model de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin [Ordinul](#) ministrului muncii, solidarității sociale și familiei nr. 73/2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale;
7. Contract de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia;
8. Dosarul personal al beneficiarului;

9. Evidența dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic;
10. Procedura de suspendare/sistare a serviciului;
11. Fișa de suspendare/sistare a serviciului;
12. Proces-verbal de predare-primire a documentelor (în copie) care alcătuiesc dosarul personal în situația în care sistarea este pe perioadă nedeterminată;
13. Planul individual de servicii al beneficiarului;
14. Programul individual de reabilitare și integrare socială al beneficiarului;
15. Procedura privind menținerea sănătății prin serviciul prin care se asigură îngrijirea și protecția adulților cu handicap grav sau accentuat la asistentul personal profesionist;
16. Fișa de monitorizare a stării de sănătate;
17. Consimțământul beneficiarului sau al reprezentantului său legal pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale;
18. Programul responsabilului de caz cu planificarea lunară a vizitelor la adulții cu handicap grav sau accentuat pentru care a fost desemnat;
19. Procedura privind managementul situațiilor de risc;
20. Procedura privind protecția împotriva exploatării, violenței și abuzului;
21. Arhiva cuprinzând sesizările referitoare la cazuri de exploatare, violență și abuz și soluțiile de rezolvare;
22. Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante;
23. Arhiva cuprinzând sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante și soluțiile de rezolvare;
24. Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
