



ORDIN

nr. 29/2019

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

Având în vedere:

- Hotărârea Guvernului nr.867/2015 aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- 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 HG nr.118/2014, 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. 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 minime de calitate pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte, după cum urmează:

- a) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, prevăzute în Anexa nr. 1, aplicabile următoarelor categorii de servicii sociale prevăzute în Nomenclatorul serviciilor sociale aprobat prin H.G. nr.867/2015, cu modificările și completările ulterioare: cămine pentru persoane vârstnice, cod 8730 CR-V-I, centre de tip respiro, centre de criză, cod 8730 CR-V-II. De asemenea, standardele se aplică și centrelor rezidențiale de îngrijire și asistență persoane dependente, cod 8790 CR-PD-I și cod - 8790 CR-PD-II,;
- b) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele vârstnice, cod 8730 CR-V-III, prevăzute în Anexa nr. 2;
- c) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului, prevăzute în Anexa nr. 3, aplicabile centrelor rezidențiale pentru tineri în dificultate, cod 8790 CRT-I și 8790 CR-II;
- d) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre rezidențiale pentru persoanele fără adăpost, cod 8790 CR-PFA-I, prevăzute în Anexa nr. 4;
- e) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca adăposturi de noapte, cod 8790 CR-PFA-II, prevăzute în Anexa nr. 5;
- f) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte, prevăzute în Anexa nr. 6, aplicabile pentru următoarele categorii de servicii sociale: Centre de zi de asistență și recuperare, cod 8810 CZ-V-I, Centre de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club), cod 8810 CZ-V-II,

- Centre de zi pentru victime ale dezastrelor naturale, cod 8899 CZ-PN-I, Centre de zi pentru victimele traficului de persoane, cod 8899 CZ-VTP-I și 8899CZ-VTP-II, Centre de zi pentru persoanele fără adăpost, cod 8899 CZ-PFA-I și cod 8899CZ-PFA-II, Centre de zi de integrare/reintegrare socială, cod 8899 CZ-PN-IV ;
- g) Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte, prevăzute în Anexa nr. 7, aplicabile pentru următoarele categorii de servicii sociale: Centre de suport pentru situații de urgență/de criză, cod 8899 CZ-PN-II, Centre de zi de consiliere și informare, cod 8899 CZ-PN-III, Servicii de asistență comunitară, cod 8899 CZ-PN-V, Servicii de intervenție în stradă, cod 8899 SIS-I și 8899 SIS-II, Servicii mobile de acordare a hranei-masa pe roți, cod 8899 CPDH-II, respectiv pentru: Centre de zi pentru persoane toxico-dependente pentru persoane cu diferite adicții: droguri, alcool, alte substanțe toxice, etc., coduri de la 8899 CZ-AD-I la 8899 CZ-AD-IV, Centre de primire și cazare pentru solicitanții de azil și persoane care au primit o formă de protecție în România, cod 8899 CPCSA, Centre rezidențiale de îngrijire și asistență medico-socială pentru persoane vârstnice, bolnavi cronici în fază terminală, cod 8710 CRMS-I și cod 8710 CRMS-II, centre rezidențiale de îngrijire și asistență pentru persoane victime ale traficului de persoane, cod - 8790 CR-VTP-I și 8790 CR-VTP-II, Centre rezidențiale de recuperare/reabilitare socială și dezintoxicare - pentru persoane cu diferite adicții: droguri, alcool, alte substanțe toxice: centre rezidențiale de reabilitare socială pentru adicții, cod 8720 CR-AD-I și centre rezidențiale de tip comunitate terapeutică, cod 8720 CR-AD-II.
- h) Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810ID - I, prevăzute în Anexa nr. 8;
- i) Standardele minime de calitate pentru cantina socială, cod 8899 CPDH-I, prevăzute în Anexa nr.9.

Art. 2 - În cazul centrelor multifuncționale de servicii sociale se aplică standardele minime de calitate specifice fiecărui tip/fiecărei categorii de servicii sociale care funcționează în cadrul centrului respectiv, cu excepția standardelor referitoare la management și resurse umane care sunt comune.

Art. 3 - (1) Standardele minime de calitate 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, rezultate așteptate și numerotare cu cifre arabe;
- c) condiții/criterii ale fiecărui standard: enunț, detalieri și numerotare compusă din litera S și cifre arabe corespunzătoare numărului standardului și numărului condiției/criteriului;
- d) indicatori de monitorizare (Im): documente și modalități de evidențiere a respectării standardului.

(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 minim prevăzut în secțiunea a 2-a fiecăreia dintre anexele nr.1 - 9, a documentelor justificative și a vizitelor de evaluare în teren realizate de inspectorii sociali.

Art. 4 - (1) Furnizorii publici și privați de servicii sociale au obligația de a respecta în integralitate standardele minime de calitate 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.5 (1) Verificarea respectării standardelor minime de calitate 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 prelabile de funcționare, se realizează de personalul de specialitate desemnat de instituțiile care au emis autorizațiile de funcționare respectiv, 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 responsabile;

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

c) aplică prevederile art.27 alin.(2) lit. c) din Legea nr.197/2012 și sesizează instituția/instituțiile responsabile.

Art. 6 - Anexele nr. 1 - 9 fac parte integrantă din prezentul ordin.

Art.7 - La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice nr.2126/2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale, publicat în Monitorul Oficial al României partea I nr. 874 bis/2014.

Art. 8 Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

## **MINISTRUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE**

Marius-Constantin BUDĂI

**Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, aplicabile următoarelor categorii de servicii sociale prevăzute în Nomenclatorul serviciilor sociale aprobat prin H.G. nr.867/2015, cu modificările și completările ulterioare:**

- cămine pentru persoane vârstnice, cod 8730 CR-V-I,
- centre de tip respiro, centre de criză, cod 8730 CR-V-II.
- centre rezidențiale de îngrijire și asistență persoane dependente, cod 8790 CR-PD-I și cod 8790 CR-PD-II

## Secțiunea 1

### Standarde minime de calitate

## MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)

### M.I.-STANDARD 1 INFORMARE

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

*Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari/reprezentanții legali și/sau membrii de familie au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare*

#### **M.I.-S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.**

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a centrului și a serviciilor oferite, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și spațiile comune, numărul de locuri din centru, adaptări pentru nevoi speciale dacă este cazul, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul a contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare, etc.) și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1: Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.*

#### **M.I.-S1.2 Centrul facilitează accesul potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/convenționali/membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților/serviciilor, în baza unui program de vizită.**

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

În timpul vizitei, beneficiarii/reprezentanții legali/convenționali/membrii de familie sunt însoțiți de un angajat al centrului care le poate oferi informațiile solicitate, pot discuta cu personalul de specialitate și alți beneficiari.

Toate vizitele sunt consemnate în Registrul de vizite.

*M.I.-Im S1.2: Registrul de vizite este disponibil la sediul centrului.*

**M.I.-S1.3 Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea exclusivă a beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților legali/ convenționali/familiilor acestora cu privire la serviciile și facilitățile oferite.**

Ghidul beneficiarului cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare al centrului, serviciile și facilitățile oferite, un rezumat al drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.

Ghidul beneficiarului este oferit și explicat acestuia odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura beneficiarului se consemnează în scris, într-un registru de evidență privind informarea a beneficiarilor. În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților lor legali/convenționali se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/reprezentantului său legal/convențional, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3: Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3: Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.*

**M.I.-S1.4 Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.**

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

Beneficiarii primiți în regim de urgență sunt informați cu privire la faptul că centrul nu are obligația de a asigura serviciile decât pe o perioadă determinată. Perioada de îngrijire și asistență tranzitorie (până la transferul beneficiarului în alt centru sau, dacă centrul are locuri disponibile, până la încheierea contractului de furnizare servicii) este stabilită de fiecare centru/furnizor al acestuia. În termen de maxim 15 zile de la primirea beneficiarului în centru, în regim de urgență, se efectuează informarea acestuia în baza Ghidului beneficiarului.

În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși în regim de urgență.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.4: Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S1.4: În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși în regim de urgență.*

**M.I.-STANDARD 2 ADMITERE**

**Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali/convenționali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial*

**M.I.-S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere**

Procedura de admitere precizează, cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului, după caz.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1: Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.*

### **M.I.-S2.2 Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.**

Contractul de furnizare servicii se încheie între centru/furnizorul acestuia și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal al acestuia. În funcție de condițiile contractuale, respectiv persoana/persoanele care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centru/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului.

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.*

### **M.I.-S2.3 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.**

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

- cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal/convențional, în original;
- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului, în original;
- cartea de identitate și certificatul de naștere al beneficiarului, în copie;
- cartea de identitate a soțului/soției și/sau a copilului/copiilor adulți ori cartea de identitate a membrului/membrilor de familie supus/supuși obligației de întreținere conform Codului civil, în copie; după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal/convențional, în copie;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarului în regim instituționalizat și/sau orice alte documente care atestă situația beneficiarului și îi conferă dreptul de a fi asistat și îngrijit într-un centru rezidențial, în copie.

Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, precum și de membrii de familie, cu acordul beneficiarilor.

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

*M.I.-ImS2.3: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.*

### **M.I.-S2.4 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal/convențional, o copie a dosarului personal, completat cu toate documentele și fișa de ieșire, se pune la dispoziția acestuia, în caz de transfer sau ieșire la cerere.

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

**M.I.-ImS2.4:** *Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a al acestora este disponibil la sediul centrului.*

### **M.I.-STANDARD 3 ÎNCETARE/SUSPENDARE SERVICII**

**Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioada prevăzută în contractul de furnizare de servicii, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.*

#### **M.I.-S3.1 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare a acordării serviciilor pe perioadă determinată.**

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de suspendare a acordării serviciilor. Principalele situații în care centrul poate să suspende acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp sunt următoarele:

- la cererea motivată a beneficiarului, în scopul ieșirii din centru pe o perioadă determinată; se solicită acordul scris al persoanei care îi va asigura găzduirea și îngrijirea necesară, pe perioada respectivă;

- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță;

- în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată, în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea centrului; se solicită acordul scris al centrului/instituției către care se efectuează transferul beneficiarului;

- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului, etc.) centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată etc.).

**M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1:** *Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1:** *Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.*

#### **M.I.-S3.2 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor situațiile de încetare a acordării serviciilor.**

Principalele situații în care încetează acordarea serviciilor, precum și modalitățile de intervenție sunt următoarele:

- la cererea beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/reședința/unde va locui); în termen de maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă cu privire la prezența beneficiarului în localitate;

- după caz, la cererea reprezentantului legal al beneficiarului lipsit de discernământ și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului; în termen de maxim 48 ore de la ieșirea beneficiarului, centrul notifică, telefonic și în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru a facilita verificarea condițiilor de găzduire și îngrijire oferite;

- transfer pe perioadă nedeterminată în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal; anterior ieșirii beneficiarului din centru se verifică acordul centrului/instituției în care se va transfera acesta;

- la recomandarea centrului rezidențial care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarului sau se închide; cu minim 30 de zile anterior datei când se estimează încetarea serviciilor, centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie etc.);

- caz de deces al beneficiarului;

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

- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar. Încetarea serviciilor acordate beneficiarului în ultimele două situații menționate mai sus se realizează de conducătorul centrului/furnizorul acestuia cu acordul prealabil al consiliului consultativ al centrului sau, în lipsa acestuia, cu acordul unei comisii formate din conducătorul centrului/furnizorul, 2 reprezentanți ai personalului, responsabilul de caz și 2 reprezentanți ai beneficiarilor.

Situațiile în care încetează serviciile, precum și modalitățile de intervenție se înscriu în procedura de încetare a serviciilor.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2: Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2: Procedura de încetare a acordării serviciilor este disponibilă la sediul centrului, pe suport de hârtie,.*

### **M.I.-S3.3 Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.**

*M.I.-Im<sup>1</sup>S3.3: Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S3.3: Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.*

*M.I.-Im<sup>3</sup>S3.3: Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.*

### **M.I.-S3.4 Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.**

În caz de ieșire a beneficiarului din centru pe perioadă nedeterminată, centrul transmite, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde locuiește beneficiarul, documente care să conțină informații despre acesta (referitoare la identitatea sa, date de contact, starea de sănătate, motivele ieșirii acestuia din centru etc.)

Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail).

*M.I.-ImS3.4: Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.*



### **M.I.-S3.5 Centrul se asigură că beneficiarul părăsește centrul în condiții de securitate.**

Centrul cunoaște și, după caz, facilitează sau asigură transferul/transportul beneficiarului către noua sa rezidență.

În registrul de evidență a ieșirilor se consemnează modalitatea de transport și/sau condițiile în care beneficiarul a părăsit centrul (ex: îmbrăcat corespunzător, a utilizat mijloacele de transport auto, etc.).

**M.I.-ImS3.5:** *Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.*

## **MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2 )**

### **M.II.-STANDARD 1 EVALUARE**

**Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar*

#### **M.II.-S1.1 Fiecare beneficiar este asistat și îngrijit în centru în baza unei evaluări a nevoilor individuale.**

Beneficiarul admis în centru este evaluat din punct de vedere al statusului funcțional fizic și psihic, stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, nivelului de educație, situației socio-economice, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, nevoilor educaționale, culturale și spirituale, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun etc.), a capacității de muncă.

La evaluarea efectuată în centru se utilizează inclusiv documentele emise de medici specialiști și medici de familie, de psihologi, de fizioterapeuți, kinetoterapeuți ș.a., documentele de evaluare realizate de structurile specializate în evaluarea complexă, precum și anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în centru.

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de centru. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoanele care au efectuat evaluarea (inclusiv profesia/ocupația acestora) și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

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

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

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

Reevaluarea se realizează anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

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

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

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.*

*M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1: Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.*

## **M.II. STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/ SERVICII**

**Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție**

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

### **M.II.-S2.1 Centrul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție.**

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde informații privind:

- numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a acestuia;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;
- numele responsabilului de caz;
- activitățile derulate/serviciile acordate pentru a acoperi nevoile de îngrijire personală, menținerea și/sau ameliorarea stării de sănătate și a autonomiei fizice și psihice, nevoile de recuperare/reabilitare funcțională (psihică și/sau fizică), nevoile de integrare/reintegrare socială;
- programarea activităților și serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului.

Fiecare centru își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

Centrul dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.

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

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

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

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

*M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1: Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1. Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.*

*M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1: Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.*

### **M.II.-S2.2 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.**

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

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

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, centrul utilizează o fișă de monitorizare servicii compusă din 3 secțiuni: starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională și o parte privind serviciile pentru integrare/reintegrare socială,

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

Completarea fișei cu datele privind starea de sănătate și tratamentele efectuate se face de către medic sau asistentul medical, iar celelalte servicii/activități (de recuperare/reabilitare funcțională, de integrare/reintegrare socială) se consemnează de personalul de specialitate sau de responsabilul de caz.

Fișa de monitorizare servicii poate avea orice altă denumire (fișă de observații, fișă de servicii, etc.) și se completează conform unui model propriu stabilit de centru.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție compun dosarul de servicii al beneficiarului. Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la responsabilul de caz.

*M.II.-Im<sup>1</sup>S2.2: Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S2.2: Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.*

### **M.II.-S2.3 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor personale și de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.**

Dosarul personal și cel de servicii al beneficiarilor pot fi consultate de aceștia sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora, precum și de membrii de familie cu acordul beneficiarului.

Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în spații special amenajate, accesibile doar personalului de specialitate și personalului de conducere.

*M.II.-ImS2.3: Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.*

## **MODUL III ACTIVITĂȚI/SERVICII (Standardele 1-6)**

### **M.III.-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ**

**Centrul rezidențial se asigură că beneficiarii primesc ajutor pentru realizarea activităților de bază ale vieții**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect*

### **M.III.-S1.1 Centrul oferă condiții adecvate pentru realizarea igienei personale.**

Pe lângă spațiile igienico-sanitare, centrul se asigură că fiecare beneficiar deține obiecte de igienă personală (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.). Obiectele de igienă personală se achiziționează de către beneficiari sau de centru, cu sau fără plată.

*M.III.-ImS1.1: Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală.*

### **M.III.-S1.2 Centrul asigură asistență calificată pentru menținerea igienei personale a beneficiarilor aflați în situație de dependență.**

Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, transfer în fotoliu, deplasare în interiorul camerei, etc.) primesc ajutor zilnic acordat de personalul de îngrijire.

Pentru beneficiarii imobilizați la pat se efectuează zilnic manevrele de prevenire a ulcerului de decubit (escarelor) și se utilizează materiale și echipamente specifice (saltele și perne antiescară, etc.).

Beneficiarii cu incontinență (urinară, de fecale, mixtă) sunt toaletați zilnic, odată cu schimbarea pampersilor (minim de 3 ori/zi).

*M.III.-ImS1.2: Igiena personală și aspectul exterior decent sunt păstrate și menținute pentru toți beneficiarii.*

### **M.III.-S1.3 Centrul asigură asistența necesară beneficiarilor aflați în situație de dependență, pentru realizarea activităților vieții zilnice.**

Personalul centrului asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență pentru efectuarea deplasării acestora în centru și în exterior, pentru facilitarea comunicării la distanță sau cu alte persoane din centru, pentru participarea la activitățile organizate în centru, etc.

*M.III.-ImS1.3: Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai activ posibil.*

### **M.III.-S1.4 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor.**

Centrul are în dotare echipamentele și materialele necesare pentru realizarea activităților de îngrijire personală.

Centrul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire permanentă a personalului de îngrijire astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului. Instruirea personalului se consemnează într-un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

*M.III.-ImS1.4: Centrul este dotat corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor. Sesiunile de instruire a personalului de îngrijire sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

## **M.III.-STANDARD 2 ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE**

**Centrul rezidențial, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoria de beneficiari căreia i se adresează, asigură servicii de asistență medicală**

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

**M.III.-S2.1 În funcție de scopul/funcțiile sale și categoria de beneficiari căreia i se adresează, centrul asigură sau, după caz, facilitează, accesul fiecărui beneficiar la asistență medicală.**

Centrul asigură supravegherea stării de sănătate, administrarea medicației, efectuarea îngrijirilor medicale de bază. Serviciile menționate sunt acordate de asistenți medicali/asistente medicale, ajutate de infirmiere.

Centrul înscrie beneficiarii la un medic de familie sau facilitează accesul acestora la un cabinet de medicină de familie.

Centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale de specialitate din ambulatorii sau, după caz, spitale, inclusiv la cabinete stomatologice.

În cazul în care, în regulamentul de organizare și funcționare al centrului, sunt prevăzute servicii medicale furnizate de medici, centrul/furnizorul de servicii poate angaja un medic/medici specialiști sau poate încheia contracte de prestări servicii cu aceștia.

*M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1: Beneficiarii primesc asistența medicală de care au nevoie.*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S2.2: Pentru sănătatea persoanei vârstnice, centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale, fișa de monitorizare servicii a beneficiarului este completată corespunzător, iar datele de contact ale medicului specialist sunt disponibile în dosarul beneficiarului.*

*M.III.-Im<sup>3</sup>S2.2: Data consultației, tratamentele indicate, precum și modul în care au fost duse la îndeplinire sunt consemnate în fișele de monitorizare servicii, disponibile în dosarele de servicii ale beneficiarilor.*

### **M.III.-S2.2 Centrul informează beneficiarii cu privire la asistența medicală acordată.**

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

*M.III.-ImS2.2: Informarea beneficiarilor referitoare la asistența medicală acordată este consemnată în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

### **M.III.-S2.3 Centrul asigură monitorizarea în scop preventiv și terapeutic a stării de sănătate a beneficiarilor și adaptează regimul de viață și cel alimentar conform indicațiilor specialiștilor.**

Pentru monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului, dar și a stării fizice/psihice, evidența tratamentului medical și serviciilor acordate, centrul utilizează fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

În fișa de monitorizare servicii se consemnează date privind starea de sănătate a beneficiarului și simptomele prezentate, consultațiile și tratamentele efectuate, regimul igienico-dietetic recomandat.

*M.III.-ImS2.3: Fișa de monitorizare servicii este completată corespunzător cu datele privind supravegherea stării de sănătate a beneficiarului.*

### **M.III.-S2.4 Centrul asigură evidența acordării medicației pentru fiecare beneficiar.**

Personalul medical ține evidența medicației administrate (denumire comercială și dozaj) fiecărui beneficiar în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

Pentru beneficiarii care au capacitate de discernământ păstrată, aceștia pot lua singuri medicația orală recomandată. Dacă un beneficiar refuză medicația recomandată, se consemnează refuzul în fișa de monitorizare servicii și se semnează de către beneficiar.

Pentru beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația, aceasta se administrează de către personalul medical.

Asistenții medicali/asistentele medicale administrează medicația exclusiv în baza recomandărilor medicului (rețete, recomandări la externarea din spital, etc.) cu excepția administrării unor medicamente uzuale, pentru cazuri de urgență.

*M.III.-ImS2.4: Medicația urmată de beneficiar sau medicația administrată acestuia este consemnată în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.*

**M.III.-S2.5 Centrul dispune de un spațiu special amenajat pentru asigurarea asistenței medicale.**

*ImS2.5: Centrul dispune de un spațiu special amenajat, ce deține dotările minime necesare (mobilier, pat de consultații, stetoscop, tensiometru, glucometru, termometre, seringi de unică folosință, cântar etc.), în vederea efectuării tratamentelor și medicației prescrise beneficiarilor.*

**M.III.-S2.6 Centrul asigură depozitarea medicamentelor și a materialelor necesare acordării serviciilor medicale în condiții de siguranță.**

*Centrul deține un spațiu închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale.*

*Accesul la spațiul respectiv îl are doar personalul medical.*

*M.III.-ImS2.6: Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.*

**M.III.-S2.7 Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor.**

Centrul deține o condică de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile folosite pentru tratamentul beneficiarilor în care se consemnează numele beneficiarilor, cantitatea totală eliberată, perioada de utilizare, data eliberării și semnătura persoanei care întocmește condica și a celei care eliberează medicamentele și materialele.

*M.III.-ImS2.7: Condica de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical.*

### **M.III.-STANDARD 3 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ**

**Centrul rezidențial asigură programe de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarului**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.*

**M.III.-S3.1 Centrul asigură terapii de recuperare/reabilitare funcțională conform planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de servicii.**

Serviciile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate se consemnează în planul individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, iar serviciile/terapiile specifice urmate de beneficiar sunt înscrise în fișa de monitorizare servicii de către personalul de specialitate (se consemnează data efectuării acestora).

În funcție de scopul/funcțiile centrului și categoria de beneficiari căreia i se adresează, serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională pot fi din cele mai diverse: psihoterapie, kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de expresie și ocupaționale, terapii speciale pentru diverse deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare, ș.a.

*M.III.-ImS3.1: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.*

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

Centrul rezidențial dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională oferite (cabinete/săli de gimnastică, camere cu destinație specială), precum și de dotările și echipamentele necesare.

*M.III.-ImS3.2: Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite terapii de recuperare/reabilitare funcțională corespund scopului acesteia.*

### **M.III.-S3.3 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.**

Pentru efectuarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională, centrul dispune de personal de specialitate angajat sau achiziționează serviciile specialiștilor.

*M.III.-ImS3.3: Statul de funcții este aprobat de furnizor și este disponibil la sediul centrului, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate.*

### **M.III.-S3.4 Centrul realizează evidența zilnică a serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională.**

Personalul de specialitate care realizează serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională ține evidența zilnică a beneficiarilor, a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.

Fiecare cabinet de terapie de recuperare/reabilitare funcțională deține un registru de evidență zilnică a programelor de recuperare/reabilitare funcțională în care se consemnează numele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii și semnătura acestuia.

*M.III.-ImS3.4: Registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.*

## **M.III.-STANDARD 4 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE**

### **Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață prietenos care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia*

### **M.III.-S4.1 Centrul asigură beneficiarilor posibilitatea de a folosi îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele acestora.**

În caz de nevoie, centrul asigură aprovizionarea beneficiarilor cu obiecte de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte, cu sau fără plată.

*M.III.-Im<sup>1</sup>S4.1: Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor.*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S4.1: Pentru beneficiarii fără venituri obiectele de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte sunt asigurate de centru/furnizorul de servicii sociale.*

### **M.III.-S4.2 Centrul realizează pentru beneficiari sesiuni de informare în vederea menținerii unui stil de viață sănătos.**

Sesiunile de informare privesc, în principal, regimul sănătos de viață.

*M.III.-ImS4.2: Sesiunile de informare se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

### **M.III.-S4.3 Centrul încurajează viața activă a beneficiarilor.**

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru, în scopul prezervării autonomiei funcționale și a unei vieți independente. Centrul elaborează un program lunar de activități pentru promovarea vieții active.

Centrul organizează activități care necesită un minim efort fizic, mental și intelectual (gimnastică, dans, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale, pictură etc.).

Centrul, în funcție de sezon, programează și organizează activități care se desfășoară în aer liber.

Centrul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (la prepararea alimentelor, în gospodăria anexă, la întreținerea plantelor, etc.).

*M.III.-ImS4.3: Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.*

#### **M.III.-S4.4 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu familia și prietenii.**

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

Membrii de familie și prietenii pot vizita beneficiarul la orice oră în intervalul orar 8:00 – 20:00, Centrul pune la dispoziția vizitatorilor un spațiu special amenajat astfel încât să nu deranjeze alți beneficiari.

*M.III.-ImS4.4: Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.*

#### **M.III.-S4.5 Centrul asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a beneficiarilor.**

*M.III.-ImS4.5: Centrul respectă viața intimă a beneficiarilor și, în funcție de situație, asigură condiții de trai adecvate pentru cuplurile formate în centru/care vin formate din afara centrului.*

#### **M.III.-S4.6 Centrul este deschis spre comunitate și facilitează vizitele și comunicarea beneficiarilor cu membrii acesteia.**

Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să întreprindă activități în afara centrului, să cunoască și să utilizeze serviciile din comunitate: poștă și comunicații, transport, educație, servicii medicale și de recuperare, servicii de îndrumare vocațională, în funcție de nevoile și opțiunile individuale.

Centrul planifică, împreună cu beneficiarii, și organizează periodic activități de socializare cu membrii comunității, pentru a promova contactele sociale și pentru a sensibiliza comunitatea cu privire la nevoile și viața beneficiarilor.

*M.III.-ImS4.6: Planul de activități de socializare este disponibil la sediul centrului.*

#### **M.III.-S4.7 Centrul facilitează participarea beneficiarilor la activități de socializare și de petrecere a timpului liber.**

*M.III.-Im<sup>1</sup>S4.7: Centrul încheie protocoale cu autoritatea locală și asigură participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activități de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema etc.).*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S4.7: Centrul asigură condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, organizează excursii, organizează sărbătorirea zilelor de naștere, a unor sărbători religioase etc.*

### **M.III.-STANDARD 5 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

#### **Centrul rezidențial promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau, după caz, să revină în familie și în comunitate*

#### **M.III.-S.5.1 Centrul asigură activități de facilitare a integrării/reintegrării în familie, în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui program de integrare/reintegrare socială.**

Centrul elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprind activități și servicii specifice nevoilor acestuia, revizuite periodic și semnate de beneficiar.

În funcție de categoria de beneficiari și scopul/funcțiile sale, centrul desfășoară activități de informare, consiliere, educație extracurriculară, terapii ocupaționale, etc. care privesc nevoi diverse: cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni, pregătire pentru viața independentă, facilitare acces la locuință și adaptarea acesteia, acces la un loc de muncă, acces la formare vocațională și profesională etc.



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

Programul este revizuit periodic în funcție de evoluția situației fiecărui beneficiar.

Serviciile de integrare/reintegrare socială sunt consemnate în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S5.1:** *Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S5.1:** *Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.*

### **M.III.-S5.2 Centrul are capacitatea de a realiza activități de integrare/reintegrare socială.**

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

Centrul angajează personal de specialitate sau încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

**M.III.-ImS5.2:** *Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.*

### **M.III.-S5.3 Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.**

Centrul amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate (cu deosebire pentru activitățile de ergoterapie, artistice etc.).

**M.III.-ImS5.3:** *Spațiile destinate activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială sunt dotate corespunzător scopului acestora.*

## **M.III.-STANDARD 6 ASISTENȚA ÎN CAZ DE DECES**

**Centrul rezidențial asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii se asigură că primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces*

### **M.III.-S6.1 Centrul asigură asistență adecvată beneficiarului aflat în stare terminală.**

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie privind asistența în stare terminală sau în caz de deces care are în vedere următoarele aspecte:

- centrul realizează supravegherea permanentă a beneficiarului aflat în stare terminală, asigură servicii medicale și tratament corespunzător, inclusiv medicație pentru terapia durerii;
- cu excepția situațiilor în care beneficiarul este cazat într-o cameră single, pentru beneficiarii aflați în stare terminală ale căror paturi se află în dormitoare comune, centrul amplasează obligatoriu un paravan/perdea despărțitoare sau, după caz, transferă beneficiarul într-o cameră dotată cu aparatura și echipamentele medicale corespunzătoare;
- centrul asigură asistența spirituală solicitată de beneficiar (serviciile religioase din cultul solicitat de beneficiar);
- centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului aflat în stare terminală.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S6.1:** *Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S6.1: Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

**M.III.-S6.2 Centrul asigură asistența necesară în caz de deces al beneficiarului.**

Centrul stabilește, de comun acord cu beneficiarul/reprezentantul legal al acestuia sau, după caz, cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.

După caz, centrul facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

Centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.

*M.III.-ImS6.2: Centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.*

## **MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1-6)**

### **M.IV.STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE**

**Centrul rezidențial asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil*

**M.IV.-S1.1 Centrul are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.**

Centrul este amplasat în comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, astfel încât să permită accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile ei: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale.

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

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

*M.IV.-ImS1.1: Centrul permite un acces facil pentru beneficiari și vizitatorii acestora.*

**M.IV.-S1.2 Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.**

Planul de îmbunătățire și adaptare permanentă a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de viață cât mai prietenos și apropiat de cel din afara instituției. Planul poate avea în vedere de exemplu: programul de curățenie și igienizare zilnică, lucrări pentru facilitarea accesului în spațiile comune, facilitarea unei vieți independente, amenajarea spațiilor interioare – zugrăvit, adaptare, etc., amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foisoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie, dotări cu mijloace de transport proprii, elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele minime de calitate etc.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.*

**M.IV.-S1.3 Centrul asigură mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță.**

Centrul dispune de cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil, precum și de un calculator sau laptop cu acces la internet.

*M.IV.-ImS1.3: Centrul pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.*

#### **M.IV.-S1.4 Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță beneficiarilor.**

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

Plasarea camerelor video este admisă în spațiile interioare comune, la intrare și în spațiile exterioare.

*M.IV.-ImS1.4: Centrul dispune de spații exterioare adaptate și sigure.*

#### **M.IV.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE**

**Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile*

#### **M.IV.-S2.1 Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.**

Toate spațiile comune sunt accesibile beneficiarilor, inclusiv celor care se deplasează în scaune cu roțile.

*M.IV.-ImS2.1: Accesul beneficiarilor nu este restricționat în spațiile comune.*

#### **M.IV.-S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.**

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.2: Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.2: Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).*

#### **M.IV.-S2.3 Centrul dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber.**

În situația în care centrul nu deține un teren exterior destinat relaxării sau desfășurării activităților în aer liber, acesta amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor.

*M.IV.-Im S2.3: Centrul facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor.*

#### **M.IV.-S2.4 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.**

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

*M.IV.-Im S2.4: Centrul menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.*

#### **M.IV.-STANDARD 3 CAZARE**

**Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii**

*Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală*

#### **M.IV.-S3.1 Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.**

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

În situația în care centrul se adresează unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot fi amenajate dormitoare cu un număr maxim de 6 paturi, cu condiția amplasării unor paravane despărțitoare.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.1: Centrul asigură condiții de cazare conform prezentelor standarde pentru fiecare beneficiar.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.1: În situația în care centrul se adresează unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot fi amenajate dormitoare cu un număr maxim de 6 paturi, cu condiția amplasării unor paravane despărțitoare.*

**M.IV.-S3.2 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor.**

Dormitoarele/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea paturilor și a cel puțin unei noptiere pentru fiecare pat;

- permit accesul facil al personalului pentru efectuarea tratamentului și igienei individuale zilnice, după caz;

- permit accesul în fotoliu rulant (cărucior cu roțile), dacă starea beneficiarului o impune;

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, respectiv o masă, un număr de scaune corespunzător numărului beneficiarilor, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale a beneficiarilor, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat;

- sunt amenajate de așa manieră încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos (beneficiarii sunt încurajați să își personalizeze spațiul propriu din dormitor cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individualizat de asistență și îngrijire).

*M.IV.-Im S3.2: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor.*

**M.IV.-S3.3 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu.**

Spațiile destinate depozitării hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu pot fi dulapuri personale sau dulapuri comune, suficient de spațioase. Pentru unele articole de îmbrăcăminte (paltoane, pardesie, costume, încălțămintei) se pot utiliza camere speciale de depozitare.

Obiectele de uz propriu (tacâmuri, truse de unghii, perii de păr, lame de ras, etc) se pot păstra în noptieră. După caz, pentru unele articole este necesară evaluarea factorilor de risc (lame de ras, tacâmuri, truse de unghii, etc.).

*M.IV.-Im S3.3: Spațiile necesare depozitării obiectelor și echipamentelor personale sunt disponibile în dormitoare sau, după caz, în camere cu această destinație.*

**M.IV.-S3.4 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.**

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.4: Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului, spațiul respectiv fiind amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală. O dublură a cheii se predă prin încheierea unui proces verbal conducătorului centrului și se păstrează în fișet închis.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.4: La solicitarea beneficiarilor, centrul pune la dispoziție un fișet/dulap/seif destinat depozitării bunurilor de valoare (sume de bani, bijuterii, alte valori etc.), predate de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia în baza unui proces verbal încheiat între acesta și conducătorul centrului, în prezența asistentului social. Aceste bunuri pot fi accesate de către beneficiar/ reprezentantul legal al acestuia, la cerere. În caz de deces al beneficiarului, acestea sunt predate în baza unui proces verbal moștenitorilor acestuia.*

**M.IV.-S3.5 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

În dormitoare este asigurată:

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, etc.
- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

*M.IV.-Im S3.5: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.*

**M.IV.-S3.6 Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.**

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

Dormitoarele/camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece, respectiv aerisire în sezonul cald.

*M.IV.-Im S3.6: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.*

**M.IV.-S3.7 Dormitoarele/camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.**

Dormitoarele/camerele personale fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de fiecare centru.

*M.IV.-Im S3.7: Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență.*

**M.IV.S3.8 Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).**

Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjeria de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu afecțiuni de continență.

*M.IV.-Im S3.8: Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).*

**M.IV.-STANDARD 4 ALIMENTAȚIE**

**Centrul rezidențial asigură o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația corespunzătoare nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor*

**M.IV.-S4.1 Centrul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.**

Centrul deține spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

*M.IV.-Im S4.1: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.*

**M.IV.-S4.2 Centrul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.**

Centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Pentru menținerea autonomiei funcționale este de preferat ca masa să fie oferită într-un spațiu amenajat cu regim de autoservire.

În situația în care centrul utilizează servicii de catering, masa de prânz și cina se servesc în sala de mese sau pot fi servite în dormitoare/camerele personale ale beneficiarilor, la solicitarea acestora.

Servirea mesei în dormitoare se practică numai pentru persoanele a căror condiție de sănătate nu permite deplasarea acestora sau au nevoie de ajutor pentru hrănire și hidratare.

**M.IV.-ImS4.2:** *Beneficiarilor le este servită masa în condiții de siguranță și confort.*

#### **M.IV.-S4.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.**

Spațiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor și meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort atât ale beneficiarilor, cât și ale personalului de deservire, precum și normelor legale de igienă sanitară.

**M.IV.-ImS4.3:** *Centrul deține avizele sanitare și sanitar veterinar prevăzute de lege.*

#### **M.IV.-S4.4 Centrul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.**

Centrul poate să înființeze gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic: grădină de legume, livadă de pomi fructiferi, crescătorie de păsări și animale, etc., produsele acestora fiind utilizate în folosul beneficiarilor.

Beneficiarii sunt încurajați să participe activ la activitățile derulate în gospodăriile anexă, în funcție de preferințe.

Gospodăriile anexă sunt deservite de personalul centrului, de beneficiari și, după caz, de beneficiari de venit minim garantat care desfășoară activități în interesul comunității, precum și de voluntari.

**M.IV.-ImS4.4:** *Centrul dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor.*

#### **M.IV.-S4.5 Centrul asigură fiecărui beneficiar, la intervale echilibrate, 3 mese/zi.**

Mesele sunt diferențiate prin prelucrare și prezentare. După posibilități, centrul asigură gustări între mesele principale.

*Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.*

*Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).*

*Deserturile asigurate beneficiarilor sunt preparate, de preferință, în bucătăria centrului.*

*Centrul asigură beneficiarilor meniuri variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele acestora.*

*Hrana oferită în centru va fi preparată astfel încât să poată fi consumată de beneficiari fără dificultate.*

*Fiecare centru va lua măsuri ca, pe lângă cele 3 mese/zi obligatorii și gustările dintre ele, să existe permanent la dispoziția centrului suplimente de hrană pentru beneficiarii care doresc să manânce și la alte ore decât cele precizate în programul de masă.*

*Centrul dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.*

*Stabilirea modelelor de meniu de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.*

Pentru beneficiarii care urmează un anumit regim alimentar, se oferă o alimentație dietetică, pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician.

Meniul este afișat zilnic.

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S4.5:** *Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.*

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S4.5:** *Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).*

**M.IV.-Im<sup>3</sup>S4.5:** *De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.*

**M.IV.-Im<sup>4</sup>S4.5:** *Fiecare centru va lua măsuri ca, pe lângă cele 3 mese/zi obligatorii și gustările dintre ele, să existe permanent la dispoziția centrului suplimente de hrană pentru beneficiarii care doresc să mănânce și la alte ore decât cele precizate în programul de masă.*

**M.IV.-Im<sup>5</sup>S4.5:** *Centrul dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.*

**M.IV.-Im<sup>6</sup>S4.5:** *Stabilirea modelelor de meniu de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.*

#### **M.IV.-S4.6 Centrul facilitează implicarea beneficiarilor în stabilirea meniurilor, prepararea alimentelor și servirea meselor.**

Beneficiarii sunt încurajați să participe la stabilirea meniurilor, să ajute la prepararea alimentelor și la servirea mesei sau a gustărilor.

**M.IV.-ImS4.6:** *Centrul își organizează activitatea de preparare și servire a meselor cu participarea și implicarea beneficiarilor.*

#### **M.IV.-S4.7 Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.**

Centrul alocă cel puțin 2 ore pentru fiecare din cele 3 mese.

Când situația o impune, beneficiarii primesc ajutor într-o manieră discretă, tolerantă și în locul pe care îl aleg (sala de mese, propriul dormitor).

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S4.7:** *Programul zilnic de masă este afișat într-un loc vizibil și este recomandat a se desfășura astfel:*

- mic-dejun - în intervalul orar 7 - 9;
- prima gustare- la ora 11;
- prânz - în intervalul orar 12 - 14;
- a doua gustare - ora 17;
- cină - în intervalul orar 18 - 20.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S4.7:** *Centrul alocă cel puțin 2 ore pentru fiecare din cele 3 mese.*

#### **M.IV.-STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE**

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

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate și adaptate*

#### **M.IV.-S5.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.**

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

Centrul deține un grup sanitar la cel mult 6 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

Grupurile sanitare sunt suficient de spațioase și dotate cu echipamente adecvate pentru a evita riscul oricăror accidente.

**M.IV.-Im S5.1:** *Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător, conform prezentelor standarde.*

**M.IV.-S5.2 Centrul deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.**

Centrul este dotat cu minim o baie/un duș la cel mult 6 beneficiari, respectiv o baie adaptată la cel mult 4 beneficiari cu patologie neurologică sau locomotorie care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare și efectuarea toaletei personale.

Băile și dușurile sunt asigurate cu apă caldă și rece.

**M.IV.-ImS5.2:** *Centrul deține amenajările necesare (dușuri, săli de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.*

**M.IV.-S5.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.**

Sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale, etc.

**M.IV.-ImS5.3:** *Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.*

**M.IV.-S5.4 Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.**

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

Centrul deține minim două grupuri sanitare pentru femei, respectiv pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

**M.IV.-ImS5.4:** *Grupurile sanitare pentru personalul centrului sunt separate pe sexe și deservesc exclusiv personalul.*

**M.IV.-S5.5 Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.**

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

**M.IV.-ImS5.5:** *Lenjeria de pat și alte obiecte de cazarmament sunt spălate săptămânal sau ori de câte ori situația o impune. Hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate zilnic.*

**M.IV.-S5.6 Centrul păstrează echipamentele din material textil utilizate de personal în condiții de igienă adecvate.**

Echipamentele din material textil curate, utilizate de personalul centrului (lenjerie, prosoape, halate sau a alte echipamente din material textil) se păstrează în spații special amenajate (camere, dulapuri).

**M.IV.-ImS5.6:** *Centrul păstrează echipamentele din material textil utilizate de personal în condiții de igienă adecvate, în spații special amenajate (camere, dulapuri).*

**M.IV.-STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR**



**Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor*

**M.IV.-S6.1 Centrul respectă normele legale în vigoare privind prevenirea și combaterea infecțiilor.**

În funcție de scopul/funcțiile sale, centrul respectă normele legale privind: izolarea persoanei cu boli contagioase, colectarea, împachetarea, manevrarea și eliberarea produselor de laborator, manipularea echipamentelor și a instrumentarului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.

*M.IV.-ImS6.1: Centrul dispune de avizele sanitare prevăzute de legislația în vigoare, în funcție de activitățile derulate și serviciile prestate.*

**M.IV.-S6.2 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

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

*M.IV.-ImS6.2: Toate spațiile centrului (dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.*

**M.IV.-S6.3 Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

*M.IV.-ImS6.3: Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.*

**M.IV.-S6.4 Centrul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.**

Centrul dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

*M.IV.-ImS6.4: Centrul ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.*

## **MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4)**

**M.V.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE**

**Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege**

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

**M.V.-S1.1 Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.**

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere respectarea următoarelor drepturi:

1. de a fi informați, ei și reprezentanții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai centrului rezidențial și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura viața într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
3. de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanți legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;

4. de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;
5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
7. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
9. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
12. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
14. de a beneficia de intimitate;
15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
16. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
17. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;
18. de a practica cultul religios dorit;
19. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centrul rezidențial, împotriva voinței lor;
20. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
21. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de centrul rezidențial;
22. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre procedurile aplicate în centrul rezidențial și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
23. de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în centrul rezidențial;
24. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de furnizare servicii;
25. de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal.

Centrul asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Centrul planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și în Codul de etică. Pentru anumite situații și în caz de forță majoră, personalul centrului aplică procedurile legale privind restricționarea libertății de mișcare a beneficiarilor cu afecțiuni neuropsihice, la recomandarea medicului.

***M.V.-Im<sup>1</sup>SI.1:*** *Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

***M.V.-Im<sup>2</sup>SI.1:*** *Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.*

**M.V.-S1.2 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, centrul deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care menționează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2: Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2: Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>3</sup>S1.2: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

*M.V.-Im<sup>4</sup>S1.2: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.*

*M.V.-Im<sup>5</sup>S1.2: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.*

**M.V.-STANDARD 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII**

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

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

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

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

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

*M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

*M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.*

**M.V.-S2.2 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.**

Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant.

*M.V.-ImS2.2: Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

**M.V.-S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.**

Centrul instruieste personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

*M.V.-ImS2.3: Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, care se consemnează în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.V.-S2.4 Centrul monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari pe perioada când nu se află în incinta sa, în scopul prevenirii riscului de abuz sau exploatare.**

Centrul elaborează chestionare specifice care se aplică tuturor beneficiarilor, cât și persoanelor din comunitate cu care aceștia au contacte regulate, pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare.

*M.V.-ImS2.4: Chestionarul tip specific pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare este disponibil la sediul centrului, precum și, după caz, chestionarele utilizate și completate de către beneficiari.*

**M.V.-S2.5 Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

Conducătorul centrului deține un Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijență sau discriminare identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S2.5: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S2.5: Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.*

**M.V.-STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII**

**Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.**

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

**M.V.-S3.1 Centrul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.**

**Centrul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.**

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor cu dată și număr.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1: Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale și membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului.*

**M.V.-S3.2 Centrul informează beneficiarii asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.**

Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere.

În Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, se înscriu data la care a avut loc informarea, persoana care a efectuat-o și semnătura beneficiarului.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S3.2: Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S3.2: Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere.*

**M.V.-S3.3 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.**

*M.V.-ImS3.3: Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.*

**M.V.-STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE**

**Centrul rezidențial aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.**

*Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apare în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.*

**M.V.-S4.1 Centrul asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.**

Centrul ține un registru special de evidență a incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, agresiuni, etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, furt, comportament imoral, etc.). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S4.1: Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S4.1: În Registrul de evidență a incidentelor deosebite sunt consemnate acestea.*

**M.V.-S4.2 Centrul informează familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.**

Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite, care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite de îndată. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul familiei/reprezentantului legal al beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

*M.V.-ImS4.2: Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.*

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

*M.V.-Im<sup>1</sup>S4.3: În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală gravă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează*

calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc).

**M.V.-Im<sup>2</sup>S4.3:** Notificarea se realizează de îndată.

**M.V.-Im<sup>3</sup>S4.3:** Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

## **MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)**

### **M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt îngrijiți și asistați într-un centru care funcționează în condițiile legii

#### **M.VI.-S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.**

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

Conducătorul centrului este capabil să asigure un management eficient și modern, care să contribuie la creșterea permanentă a calității serviciilor acordate de centru.

**M.VI.-ImS1.1:** Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

#### **M.VI.-S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.2:** Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.2:** Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.

#### **M.VI.-S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.**

Centrul consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.

**M.VI.-ImS1.3:** Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

#### **M.VI.-S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.**

Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4:** Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4:** Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

#### **M.VI.-S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.**

Coordonatorul centrului este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, material, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate.

Centrul este supus unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 3 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței, eficacității și performanței activității sale.

Centrul deține (sau după caz, poate prezenta) documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex: Curte de Conturi, Inspekția Muncii ș.a.).

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.5: Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspekție sau control.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.5: Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.*

**M.VI.-S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Conducătorul centrului elaborează anual un raport de activitate pe care-l publică pe site-ul propriu al centrului sau, după caz, al furnizorului.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

*M.VI.-ImS1.6: Raportul de activitate este disponibil la sediul centrului, pe suport de hârtie și se publică anual pe pagina web a centrului/furnizorului de servicii sociale.*

**M.VI.-S1.7 Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.**

Centrul promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

Centrul participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

Centrul și furnizorul de servicii sociale desfășoară o politică activă în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.7: Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.7: Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.*

## **M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent*

**M.VI.-S2.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și/sau încheie contracte de voluntariat cu aceștia pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, furnizorul de servicii sociale încurajează implicarea voluntarilor și a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv internship, conform legii.

Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.

Pentru serviciile acordate în centrele pentru persoane vârstnice, secțiile pentru persoane independente, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,2 angajați/beneficiar (1/5).

Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice semidependente încadrate în gradele de dependență IIA, IIB și IIC, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,33 angajați la un beneficiar (1/3).

Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice dependente încadrate în gradele de dependență IA, IB și IC, potrivit Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice aprobată prin H.G. nr.886/2000, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,56 angajați la un beneficiar (1,12/2).

***M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.*

***M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.*

***M.VI.-Im<sup>3</sup>S2.1:** Pentru serviciile acordate în centrele pentru persoane vârstnice, secțiile pentru persoane independente, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,2 angajați/beneficiar (1/5).*

*Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice semidependente încadrate în gradele de dependență IIA, IIB și IIC, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,33 angajați la un beneficiar (1/3).*

*Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice dependente încadrate în gradele de dependență IA, IB și IC, potrivit Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice aprobată prin H.G. nr.886/2000, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,56 angajați la un beneficiar (1,12/2).*

#### **M.VI.-S2.2 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.**

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

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

***M.VI.-ImS2.2:** Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.*

#### **M.VI.-S2.3 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.**

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

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

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

***M.VI.-ImS2.3:** Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.*

#### **M.VI.-S2.4 Centrul asigură toate informațiile necesare privind activitatea desfășurată zilnic.**

Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului de conducere și al personalului de specialitate care funcționează în cabinetele de specialitate.

***M.VI.-ImS2.4:** Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.*



**M.VI.-S2.5 Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

*M.VI.-ImS2.5: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.*

**M.VI.-S2.6 Personalul centrului are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.**

Centrul se asigură că personalul propriu se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

*M.VI.-ImS2.6: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.*

## Secțiunea a 2-a

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, centre de tip respiro, centre de criză, centre rezidențiale de îngrijire și asistență persoane dependente și centre rezidențiale de îngrijire și asistență pentru persoane victime ale traficului de persoane**

Pentru a obține licența de funcționare centrele rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, centrele de tip respiro, centrele de criză, centrele rezidențiale de îngrijire și asistență persoane dependente și centrele rezidențiale de îngrijire și asistență pentru persoane victime ale traficului de persoane denumite în continuare centre rezidențiale, trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80% - 100% din totalul de 144 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru centrele rezidențiale se completează după modelul prevăzut în Anexa nr.9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.118/2014, după cum urmează:

**MODEL  
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
<b>MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)</b>	<b>22</b>		
<b>M.I.-STANDARD 1 INFORMARE</b> Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari/reprezentanților legali și /sau membrilor de familie cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite <b>Rezultate așteptate:</b> Potențialii beneficiari/reprezentanții legali și/sau membrii de familie au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-ImS1.2</b> Registrul de vizite este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.4</b> Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.4</b> În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși în regim de urgență.	1		
<b>M.I.-STANDARD 2 ADMITERE</b>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	

<p><b>Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă pot acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii/reprezentanții legali/convenționali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial</p>			
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.	1		
<b>M.I.-ImS2.3</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.	1		
<b>M.I.-ImS2.4</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.	1		
<p><b>M.I.-STANDARD 3 ÎNCETARE SERVICII</b></p> <p><b>Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioadaprevăzută în contractul de furnizare de servicii , cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii</p>	<b>TOTAL: 9</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2</b> Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2</b> Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie, este disponibilă la	1		

sediul centrului.			
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.3</b> Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.3</b> Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>3</sup>S3.3</b> Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.	1		
<b>M.I.-ImS3.4</b> Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.	1		
<b>M.I.-ImS3.5</b> Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completa conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)</b>	<b>9</b>		
<b>M.II.-STANDARD 1 EVALUARE</b> <b>Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale și este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1</b> Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.	1		
<b>M.II.-STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/ SERVICII</b> <b>Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție pe suport	1		

de hârtie, este disponibil la sediul centrului.			
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.	1		
<b>M.II.-ImS2.3</b> Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.	1		
<b>MODUL III ACTIVITĂȚI/SERVICII (Standardele 1-6)</b>	<b>30</b>		
<b>M.III.-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ</b> Centrul rezidențial se asigură că beneficiarii primesc ajutor pentru realizarea activităților de bază ale vieții <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-ImS1.1</b> Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală.	1		
<b>M.III.-ImS1.2</b> Igiena personală și aspectul exterior decent sunt păstrate și menținute pentru toți beneficiarii.	1		
<b>M.III.-ImS1.3</b> Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai activ posibil.	1		
<b>M.III.-ImS1.4</b> Centrul este dotat corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor. Sesiunile de instruire a personalului de îngrijire sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.III.-STANDARD 2 ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE</b> Centrul rezidențial, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoria de beneficiari căreia i se adresează, asigură servicii de asistență medicală <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc asistență adecvată pentru sănătate, respectiv supraveghere și tratament, în baza prescripțiilor medicale	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	

<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Beneficiarii primesc asistența medicală de care au nevoie.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Pentru sănătatea persoanei vârstnice, centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale, fișa de monitorizare servicii a beneficiarului este completată corespunzător, iar datele de contact ale medicului specialist sunt disponibile în dosarul beneficiarului.	1		
<b>M.III.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Data consultației, tratamentele indicate, precum și modul în care au fost duse la îndeplinire sunt consemnate în fișele de monitorizare servicii, disponibile în dosarele de servicii ale beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-ImS2.2</b> Informarea beneficiarilor referitoare la asistența medicală acordată este consemnată în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-ImS2.3</b> Fișa de monitorizare servicii este completată corespunzător cu datele privind supravegherea stării de sănătate a beneficiarului.	1		
<b>M.III.-ImS2.4</b> Medicația urmată de beneficiar sau medicația administrată acestuia este consemnată în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.	1		
<b>M.III.-ImS2.5</b> Centrul dispune de un spațiu special amenajat, ce deține dotările minime necesare (mobilier, pat de consultații, stetoscop, tensiometru, glucometru, termometre, seringi de unică folosință, cântar etc.), în vederea efectuării tratamentelor și medicației prescrise beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-ImS2.6</b> Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.	1		
<b>M.III.-STANDARD</b> <b>3</b> <b>RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ</b> Centrul rezidențial asigură programe de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarului <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-ImS3.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate de specialiști și urmate de beneficiari.	1		
<b>M.III.-ImS3.2</b> Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite terapii de recuperare/reabilitare funcțională corespund scopului acesteia.	1		
<b>M.III.-ImS3.4</b> Registrele de evidență a programelor	1		

de recuperare/reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.			
<b>M.III.-STANDARD 4 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE</b> <b>Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață prietenos care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S4.1</b> Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S4.1</b> Pentru beneficiarii fără venituri obiectele de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte sunt asigurate de centru/furnizorul de servicii sociale.	1		
<b>M.III.-ImS4.2</b> Sesiunile de informare se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-ImS4.3</b> Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-ImS4.4</b> Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.	1		
<b>M.III.-ImS4.5</b> Centrul respectă viața intimă a beneficiarilor și, în funcție de situație, asigură condiții de trai adecvate pentru cuplurile formate în centru/care vin formate din afara centrului.	1		
<b>M.III.-ImS4.6</b> Planul de activități de socializare este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.III.-ImS4.7</b> Centrul asigură condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, organizează excursii, <b>organizează sărbătorirea zilelor de naștere</b> , a unor sărbători religioase, facilitează accesul beneficiarilor la spectacole etc.	1		
<b>M.III.-STANDARD 5 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ</b> <b>Centrul rezidențial promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau, după caz, să revină în familie și în comunitate	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S5.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S5.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de	1		

beneficiar.			
<b>M.III.-ImS5.2</b> Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.	1		
<b>M.III.-ImS5.3</b> Spațiile destinate activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială sunt dotate corespunzător scopului acestora.	1		
<b>M.III.-STANDARD 6 ASISTENȚA ÎN CAZ DE DECES</b> <b>Centrul rezidențial asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii se asigură că primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S6.1</b> Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S6.1</b> Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.III.-ImS6.2</b> Centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.	1		
<b>MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ</b>	<b>38</b>		
<b>(Standardele 1-6)</b> <b>M.IV.-STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE</b> <b>Centrul rezidențial asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS1.1</b> Centrul permite un acces facil pentru beneficiari și vizitatorii acestora.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.IV.-ImS1.3</b> Centrul pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE</b> <b>Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	



<b>M.IV.-ImS2.1</b> Accesul beneficiarilor nu este restricționat în spațiile comune.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, televizor, radio etc.).	1		
<b>M.IV.-ImS2.3</b> Centrul facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor.	1		
<b>M.IV.-ImS2.4</b> Centrul menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 3 CAZARE</b> Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală	<b>TOTAL: 10</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Centrul asigură condiții de cazare , conform prezentelor standarde, pentru fiecare beneficiar.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> În situația în care centrul se adresează unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot fi amenajate dormitoare cu un număr maxim de 6 paturi, cu condiția amplasării unor paravane despărțitoare.	1		
<b>M.IV.-ImS3.2</b> Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor.	1		
<b>M.IV.-ImS3.3</b> Spațiile necesare depozitării obiectelor și echipamentelor personale sunt disponibile în dormitoare sau, după caz, în camere cu această destinație.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.4</b> Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului, spațiul respectiv fiind amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală. O dublură a cheii se predă prin încheierea unui proces verbal conducătorului centrului și se păstrează în fișet închis.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.4</b> La solicitarea beneficiarilor, centrul pune la dispoziție un fișet/dulap/seif destinat depozitării bunurilor de valoare (sume de bani, bijuterii, alte valori etc.), predate de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia în baza unui proces verbal încheiat între acesta și conducătorul	1		

centrului, în prezența asistentului social. Aceste bunuri pot fi accesate de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia, la cerere. În caz de deces al beneficiarului, acestea sunt predate în baza unui proces verbal moștenitorilor acestuia.			
<b>M.IV.-ImS3.5</b> Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.	1		
<b>M.IV.-ImS3.6</b> Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.	1		
<b>M.IV.-ImS3.7</b> Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență.	1		
<b>M.IV.-ImS3.8</b> Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).	1		
<b>M.IV.-STANDARD 4 ALIMENTAȚIE</b> Centrul rezidențial asigură o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc alimentația corespunzătoare nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor	<b>TOTAL: 10</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS4.1</b> Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.	1		
<b>M.IV.-ImS4.2</b> Beneficiarilor le este servită masa în condiții de siguranță și confort.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S4.5</b> Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S4.5</b> Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	1		
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S4.5</b> De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>4</sup>S4.5</b> Fiecare centru va lua măsuri ca, pe lângă cele 3 mese/zi obligatorii și gustările dintre ele, să existe permanent la dispoziția centrului suplimente de hrană pentru beneficiarii care doresc să manânce și la alte ore decât cele precizate în programul de masă.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>5</sup>S4.5:</b> Centrul dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>6</sup>S4.5:</b> Stabilirea mode lelor meniului de	1		

alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.			
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S4.7</b> Programul zilnic de masă este afișat într-un loc vizibil și este recomandat a se desfășura astfel: - mic-dejun - în intervalul orar 7 - 9; - prima gustare- la ora 11; - prânz - în intervalul orar 12 - 14; - a doua gustare - ora 17; - cină - în intervalul orar 18 - 20.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S4.7</b> Centrul alocă cel puțin 2 ore pentru fiecare din cele 3 mese.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b> <b>Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate și adaptate	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS5.1</b> Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător, conform prezentelor standarde.	1		
<b>M.IV.-ImS5.2</b> Centrul deține amenajările necesare (dușuri, săli de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1		
<b>M.IV.-ImS5.3</b> Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1		
<b>M.IV.-ImS5.4</b> Grupurile sanitare pentru personalul centrului sunt separate pe sexe și deservește exclusiv personalul.	1		
<b>M.IV.-ImS5.5</b> Lenjeria de pat și alte obiecte de cazarmament sunt spălate săptămânal sau ori de câte ori situația o impune. Hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate zilnic.	1		
<b>M.IV.-ImS5.6</b> Centrul păstrează echipamentele din material textil utilizate de personal în condiții de igienă adecvate, în spații special amenajate (camere, dulapuri).	1		
<b>M.IV.-STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b> <b>Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS6.2</b> Toate spațiile centrului (dormitoare,	1		

spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.			
<b>M.IV.-ImS6.3</b> Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
<b>M.IV.-ImS6.4</b> Centrul ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.	1		
<b>MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4)</b>	<b>26</b>		
<b>M.V.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</b> Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege <b>Rezultate așteptate :</b> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S1.2</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.V.-Im<sup>4</sup>S1.2</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	1		
<b>M.V.-Im<sup>5</sup>S1.2</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.	1		
<b>M.V.-STANDARD 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA</b>	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	

<p><b>ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b>  <b>Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman</p>			
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS2.2</b> Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS2.3</b> Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, care se consemnează în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS2.4</b> Chestionarul tip specific pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare este disponibil la sediul centrului, precum și, după caz, chestionarele utilizate și completate de către beneficiari.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS2.5</b> Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.5</b> Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.</p>	1		
<p><b>M.V.-STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII</b>  <b>Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.</b></p>	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	

<b>Rezultate așteptate:</b> Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.			
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului.	1		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S3.2</b> Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S3.2</b> Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere.	1		
<b>M.V.-ImS3.3</b> Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.	1		
<b>M.V.-STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE</b> <b>Centrul rezidențial aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Posibilele incidente ce pot apare în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S4.1</b> Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S4.1</b> În Registrul de evidență a incidentelor deosebite sunt consemnate acestea.	1		
<b>M.V.-ImS4.2</b> Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.	1		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S4.3</b> În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc.).	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S4.3</b> Notificarea se realizează de îndată.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S4.3</b> Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.	1		

<b>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE ( Standardele 1-2 )</b>	<b>19</b>		
<b>M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> <b>Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt îngrijiți și asistați într-un centru care funcționează în condițiile legii	<b>TOTAL: 11</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4</b> Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4</b> Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.5</b> Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.5</b> Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.6</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a centrului/furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.7</b> Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.7</b> Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.	1		
<b>M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE</b>	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	

<p><b>Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent</p>			
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>3</sup>S2.1</b></p> <p>Pentru serviciile acordate în centrele pentru persoane vârstnice, secțiile pentru persoane independente, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,2 angajați/beneficiar (1/5).</p> <p>Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice semidependente încadrate în gradele de dependență IIA, IIB și IIC, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,33 angajați la un beneficiar (1/3) .</p> <p>Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice dependente încadrate în gradele de dependență IA, IB și IC, potrivit Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice aprobată prin H.G. nr.886/2000, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,56 angajați la un beneficiar (1,12/2).</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.2</b> Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.3</b> Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.4</b> Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.5</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.6</b> Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.</p>	1		
<p><b>PUNCTAJ TOTAL:</b></p>	<b>144</b>		





Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele vârstnice, cod 8730 CR-V-III.

## Secțiunea 1 Standarde minime de calitate

### MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)

#### M.I.-STANDARD 1 INFORMARE

**Furnizorul realizează informarea potențialilor beneficiari/reprezentanților legali și/sau membrilor de familie cu privire la locuința protejată**

*Rezultate așteptate: potențialii beneficiari/reprezenanții legali și /sau membrii de familie, cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul/funcțiile acesteia, condițiile de admitere, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare*

**M.I.-S1.1 Furnizorul locuinței protejate pune la dispoziția beneficiarilor/reprezentanților legali/membrilor de familie materiale informative privind organizarea acesteia, activitățile derulate, condițiile de admitere.**

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a locuinței protejate și a activităților derulate, condițiile de cazare, numărul de locuri, adaptări pentru nevoi speciale dacă este cazul, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul a contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare, etc).

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

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1: Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul locuinței protejate sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă /poate fi accesată la sediul furnizorului/locuinței protejate.*

**M.I.-S1.2 Furnizorul locuinței protejate facilitează accesul potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților.**

Accesul/reprezentanților legali/membrilor lor de familie se realizează cu anunțarea furnizorului serviciului social cu cel puțin 3 zile înainte. Programul de vizită a locuinței protejate prevede cel puțin o zi/lună planificată în acest scop.

În timpul vizitei, beneficiarii/reprezentanții legali/membrii de familie sunt însoțiți de un angajat al furnizorului care le poate oferi informațiile solicitate, pot discuta cu personalul de specialitate și cu alți beneficiari.

*M.I.-ImS1.2: Programul de vizită este afișat la sediul locuinței protejate.*

**M.I.-S1.3 Furnizorul locuinței protejate elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea exclusivă a beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților legali/ familiilor acestora.**

Ghidul beneficiarului cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare al locuinței protejate, activitățile derulate și facilitățile oferite, drepturile și obligațiilor beneficiarilor.

Ghidul beneficiarului este oferit și explicat acestuia odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura beneficiarului se consemnează în scris, într-un registru de evidență privind informarea a beneficiarilor. În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților lor legali se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/reprezentantului său legal, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3:** *Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3:** *Ghidul beneficiarului este disponibil permanent, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.*

## **M.I.-STANDARD 2 - ADMITERE**

**Furnizorul locuinței protejate realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă serviciul respectiv răspunde nevoilor beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în locuința protejată.*

### **M.I.-S2.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie de admitere**

Procedura de admitere precizează, cel puțin: criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, actele necesare, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului, după caz.

**M.I.-ImS2.1:** *Procedura de admitere este disponibilă la sediul locuinței protejate.*

### **M.I.-S2.2 Admiterea în locuința protejată se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.**

Contractul de furnizare servicii se încheie între furnizorul locuinței protejate și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal al acestuia. În funcție de condițiile contractuale, respectiv persoana/persoanele care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de furnizorul locuinței protejate, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului.

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

**M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2:** *Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2:** *Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate, în dosarul personal al beneficiarului.*

### **M.I.-S2.3 Furnizorul locuinței protejate întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.**

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

- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de furnizorul locuinței protejate (reprezentantul furnizorului/persoana împuternicită), în original.
- cartea de identitate și certificatul de naștere al beneficiarului, în copie;

- cartea de identitate a soțului/soției și/sau a copilului/copiii adulți ori cartea de identitate a membrului/membrilor de familie supus/supuși obligației de întreținere conform Codului civil, în copie; după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal/convențional, în copie;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarului în regim instituționalizat și/sau orice alte documente care atestă situația beneficiarului și îi conferă dreptul de a fi asistat și îngrijit într-un serviciu social cu cazare (centru locuință protejată, centru rezidențial), în copie.

Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari/reprezentanți legali sau convenționali, precum și de membrii de familie, cu acordul beneficiarilor.

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților furnizorului locuinței protejate care au atribuții stabilite în acest sens.

***M.I.-ImS2.3:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.*

#### **M.I.-S2.4 Furnizorul locuinței protejate asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale de la ieșirea acestuia din evidențele furnizorului.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal ori convențional, o copie a dosarului personal, completat cu toate documentele și fișa de ieșire, se pune la dispoziția acestuia, în caz de transfer sau ieșire la cerere.

Furnizorul centrului ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

***M.I.-ImS2.4:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul locuinței protejate.*

### **M.I.-STANDARD 3 INCETARE/SUSPENDARE SERVICII**

**Încetarea/suspendarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.**

***Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt găzduiți și asistați în locuința protejată pe perioada prevăzută în contractul de furnizare de servicii, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.*

#### **M.I.-S3.1 Furnizorul locuinței protejate stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de încetare/suspendare a acordării serviciilor.**

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie de încetare/suspendare a acordării serviciilor.

Suspendarea acordării serviciilor către beneficiar poate fi pe perioadă determinată. Principalele situații în care se suspendă serviciile sunt următoarele:

- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță;
- în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea locuinței protejate;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a locuinței protejate etc.).

Principalele situații în care încetează acordarea serviciilor sunt următoarele:

- la recomandarea furnizorului sau la cererea beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/rezidență);
- la cererea reprezentantului legal al beneficiarului și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului;
- în caz de deces al beneficiarului;
- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar;
- în cazul în care beneficiarul are un comportament care pune în pericol sănătatea personală sau viața acestuia, respectiv a celorlalți beneficiari sau a personalului care deservește locuința protejată. Aceasta se realizează de către furnizorul locuinței protejate (conducătorul acestuia sau persoana împuternicită), cu acordul unei comisii formate din 2 reprezentanți ai beneficiarilor din locuința protejată și 3 angajați ai furnizorului, din care unul deservește locuința respectivă;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a locuinței protejate etc.).

Situațiile în care încetează/se suspendă serviciile, precum și modalitățile de intervenție se înscriu în procedura de încetare/suspendare de acordare a serviciilor.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1:** *Procedura privind încetarea/suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1:** *Procedura privind încetarea/suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul locuinței protejate.*

### **M.I.-S3.2 Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.**

**M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2:** *Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.*

**M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2 :** *Planul de urgență este disponibil la sediul locuinței protejate și este adus la cunoștința beneficiarilor.*

### **M.I.-S3.3 Furnizorul locuinței protejate asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.**

În cazul încetării serviciilor urmare evoluției favorabile și recomandărilor privind inserția/reinserția în familie sau în comunitate a beneficiarului, furnizorul locuinței protejate transmite, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul sau rezidența beneficiarul, sau unde locuiește beneficiarul, documente care să conțină informații despre acesta (referitoare la identitatea sa, date de contact, starea de sănătate, motivele ieșirii acestuia din locuința protejată etc.)

În cazul în care încetează serviciile la cererea reprezentantului legal al beneficiarului, în termen de maxim 48 ore de la ieșire, furnizorul locuinței protejate notifică, telefonic și în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru luarea în evidență și facilitarea verificării condițiilor de găzduire și îngrijire oferite.

În situația în care serviciile încetează la cererea beneficiarului, în termen de maxim 15 zile de la ieșire, furnizorul locuinței protejate notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă, pentru ca aceasta să fie luată în evidență și monitorizată.

În cazurile de forță majoră furnizorul locuinței protejate stabilește, împreună cu beneficiarul și cu serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul furnizorul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată etc.).

În cazul în care nu se mai respectă condițiile contractuale de către beneficiar sau acesta are un comportament inadecvat ce impune încetarea serviciilor, furnizorul locuinței protejate notifică

serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul/rezidența beneficiarul, în vederea luării în evidență a acestuia.

Furnizorul locuinței protejate deține un registru de evidență a ieșirilor, în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail).

**M.I.-ImS3.3:** *Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.*

#### **M.I.-S3.4 Furnizorul se asigură că beneficiarul părăsește locuința protejată în condiții de securitate.**

Furnizorul locuinței protejate cunoaște și, după caz, facilitează sau asigură transferul/transportul beneficiarului către noua sa rezidență.

În registrul de evidență a ieșirilor se consemnează modalitatea de transport și/sau condițiile în care beneficiarul a părăsit centrul (ex: îmbrăcat corespunzător, a utilizat mijloacele de transport auto etc).

**M.I.-ImS3.4:** *Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din locuința protejată, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul locuinței protejate.*

## **MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)**

### **M.II.-STANDARD 1 - EVALUARE**

**Admiterea și asistarea beneficiarilor în locuința protejată se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în locuințe protejate care asigură condiții de viață adecvate și acces la servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar*

#### **M.II.-S1.1 Fiecare beneficiar este asistat și îngrijit în locuința protejată în baza unei evaluări a nevoilor individuale.**

Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al statusului funcțional fizic și psihosociomedical, a stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, nivelului de educație, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, nevoilor educaționale, culturale și spirituale, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, etc), a capacității de muncă pentru a se stabili activitățile de sprijin/serviciile de suport și nivelul de intervenție, în concordanță cu tipul locuinței protejate.

Pentru evaluare se utilizează inclusiv documentele emise de medici specialiști și medici de familie, de psihologi, de fizioterapeuți, kinetoterapeuți, ș.a. precum și documentele de evaluare realizate de structurile specializate în evaluarea complexă, anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în locuința protejată.

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de furnizorul locuinței protejate. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului, care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

În fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se consemnează rezultatele evaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări, profesia/ocupația evaluatorilor.

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal/convențional al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal/convențional nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul

furnizorului locuinței protejate să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

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

Furnizorul locuinței protejate dispune de personal de specialitate capabil să realizeze evaluarea.

Reevaluarea se realizează anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

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

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

**M.II.-Im<sup>1</sup>SI.1:** Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.II.-Im<sup>2</sup>SI.1:** Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul locuinței protejate.

**M.II.-Im<sup>3</sup>SI.1:** Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarele personale ale beneficiarilor.

## **M.II.-STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/ SERVICII**

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

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

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

Planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde informații privind:

- numele și vârsta beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire;
- numele responsabilului de caz;
- activitățile derulate/serviciile acordate pentru a acoperi nevoile de îngrijire personală, menținerea și/sau ameliorarea stării de sănătate și a autonomiei fizice și psihice, nevoile de recuperare/reabilitare funcțională (psihică și/sau fizică), nevoile de intergrare/reintegrare socială;
- programarea activităților și serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului;
- semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;
- semnăturile persoanelor care au elaborat planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire;
- semnătura responsabilului de caz.

Furnizorul locuinței protejate își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului de intervenție/planului individualizat de asistență și îngrijire, aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

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

Furnizorul locuinței protejate dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice. Revizuirea planului de intervenție/planului individualizat de asistență și îngrijire se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.

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

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

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la locuinței protejate.

**M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1:** Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarul personal al beneficiarului.

### **M.II.-S2.2 Furnizorul locuinței protejate asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.**

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

Numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz se stabilește în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului (gradul de dependență, tipul de dizabilitate/de handicap, riscuri existente etc).

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, se utilizează o fișă de monitorizare servicii în care se consemnează: activitățile și serviciile care facilitează integrarea/reintegrarea socială, eventualele terapii de recuperare/reabilitare funcțională urmate de beneficiar, tratamentul medical recomandat, alte servicii/activități.

În cazul locuințelor maxim protejate, pentru beneficiarii care necesită tratament medical permanent și supravegheat, în fișa de monitorizare servicii se consemnează zilnic/săptămânal/în funcție de nevoile beneficiarului, medicația acordată și date despre starea de sănătate a beneficiarului (ex: stare generală și simptome, tensiune arterială, puls, diureză, scaun, glicemie, temperatură etc).

Completarea fișei de monitorizare servicii cu datele privind starea de sănătate și tratamentele efectuate se face de către medic sau asistentul medical, dacă locuința protejată are aceste categorii de personal.

În caz contrar se folosesc serviciile medicului de familie sau ale unui medic cu drept de liberă practică angajat al furnizorului locuinței protejate sau ale cărui servicii sunt achiziționate printr-un contract de prestări servicii. Celelalte servicii/activități (de recuperare/reabilitare funcțională, de integrare/reintegrare socială) se consemnează de personalul de specialitate sau de responsabilul de caz. Fișa de monitorizare servicii poate avea orice altă denumire (fișă de observații, fișă de servicii etc) și se completează conform unui model propriu stabilit de centru.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție compun dosarul de servicii al beneficiarului. Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate, în biroul responsabilului de caz. În cazul locuinței maxim protejate, dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează la sediul acesteia, de către personalul de specialitate.

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.2:** Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul locuinței protejate.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.2:** Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarul de servicii al beneficiarului.



### **M.II.-S2.3 Furnizorul locuinței protejate asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor personale și de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.**

Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de aceștia sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora, precum și de membrii de familie cu acordul beneficiarului.

Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în spații special amenajate, accesibile personalului de specialitate și personalului de conducere.

*M.II.-ImS2.3: Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor, la sediul locuinței protejate sau, după caz, la sediul locuinței maxim protejate.*

## **MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1-4)**

### **M.III.-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ**

**Locuința protejată asigură beneficiarilor suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect*

#### **M.III.-S1.1 Locuința protejată oferă condiții adecvate pentru realizare igienei personale.**

Pe lângă spațiile igienico-sanitare, furnizorul locuinței protejate se asigură că fiecare beneficiar deține obiecte de igienă personală (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.). Obiectele de igienă personală se înlocuiesc la interval de timp adecvate.

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

*M.III.-ImS1.1: Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală.*

#### **M.III.-S1.2 Locuința protejată dispune de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor.**

Locuința protejată are în dotare echipamentele și materialele necesare pentru realizarea activităților de îngrijire personală.

Furnizorul locuinței protejate facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire permanentă a personalului de îngrijire sau supraveghere astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului. Instruirea personalului se consemnează într-un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

*M.III.-ImS1.2: Locuința protejată este dotată corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor. Sesiunile de instruire a personalului de îngrijire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

#### **M.III.-S1.3 Locuința protejată asigură asistența necesară beneficiarilor aflați în situație de dependență, pentru realizarea activităților zilnice.**

Personalul locuinței maxim protejate asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență pentru efectuarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice, inclusiv pentru deplasarea acestora în exterior, pentru facilitarea comunicării la distanță sau cu alte persoane din centru, pentru participarea la activitățile organizate în centru, etc.

*M.III.-ImS1.3: Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai autonom.*

## **M.III.-STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE**

### **Locuința protejată încurajează și promovează un stil de viață sănătos, independent și activ**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață adaptat nevoilor individuale care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.*

#### **M.III.-S2.1 Beneficiarii locuinței protejate decid de comun acord asupra regulilor de conviețuire aplicabile tuturor.**

Beneficiarii stabilesc, împreună cu responsabilul de caz, un set de reguli privind buna conviețuire în locuința protejată, denumite Regulile casei.

Regulile casei consemnează în scris condițiile acceptate de toți beneficiarii cu privire la: accesul în locuință, păstrarea igienei și curățeniei, organizarea activităților gospodărești, întreținerea și reparațiile locuinței, vizitele unor persoane din afara locuinței, absența din locuință, plata cheltuielilor comune, relațiile dintre locatari și vecini, locatari și personal și orice alte aspecte care privesc viața în comun.

Regulile casei se redactează pe suport de hârtie și sunt cunoscute, acceptate și respectate de toți beneficiarii.

*M.III.-ImS2.1: Regulile casei sunt disponibile, la sediul locuinței protejate pe suport de hârtie.*

#### **M.III.-S2.2 Beneficiarii locuinței protejate folosesc îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele lor.**

Furnizorul locuinței protejate asigură sau facilitează aprovizionarea beneficiarilor cu obiecte de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte, cu sau fără plată.

*M.III.-ImS2.2: Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor.*

#### **M.III.-S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a beneficiarilor în vederea menținerii unui stil de viață sănătos.**

Sesiunile de informare privesc, în principal, regimul sănătos de viață.

Personalul de specialitate consiliază beneficiarii cu privire la respectarea tratamentului medical recomandat.

*M.III.-ImS2.3: Sesiunile de informare se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

#### **M.III.-S2.4 Beneficiarii locuinței protejate au acces la serviciile medicale din comunitate.**

Furnizorul locuinței protejate facilitează înscrierea la medicii de familie și, după caz, asigură accesul la ambulatorii de specialitate sau unități sanitare cu paturi.

În situația în care nu sunt medici de familie disponibili, furnizorul locuinței protejate asigură accesul beneficiarilor la un cabinet medical deservit de un medic cu drept de liberă practică angajat al furnizorului locuinței protejate sau ale cărui servicii sunt achiziționate printr-un contract de prestări servicii.

*M.III.-ImS2.4: Beneficiarii locuinței protejate primesc servicii medicale în caz de nevoie, iar starea lor de sănătate este monitorizată.*

#### **M.III.-S2.5 Beneficiarii locuinței protejate sunt încurajați să participe la activitățile planificate și să se implice în viața comunității.**

Personalul care deserveste locuința protejată încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene, în scopul prezervării autonomiei funcționale și a unei vieți independente. Dacă doresc, cu acordul unanim al beneficiarilor, aceștia pot deține și îngriji animale de companie.

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

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

*M.III.-ImS2.5: Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul locuinței protejate.*

### **M.III.-S2.6 Furnizorul locuinței protejate sprijină promovarea și menținerea relațiilor beneficiarilor cu familia, prietenii, vecinii.**

Membrii de familie și prietenii pot vizita beneficiarul, cu respectarea Regulilor casei.

Personalul care deservește locuința protejată consiliază beneficiarii cu privire la stabilirea unor relații de bună conviețuire cu vecinii și alte persoane cu care vin în contact.

*M.III.-ImS2.6: Programul de vizită este afișat la intrarea în locuința protejată.*

### **M.III.-S2.7 Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a beneficiarilor.**

Viața intimă a fiecărui beneficiar este respectată de toți beneficiarii locuinței protejate. Condițiile acceptate de toți beneficiarii se înscriu în Regulile casei.

*M.III.-ImS2.7: Locuința protejată respectă viața intimă a beneficiarilor și, în funcție de situație, asigură condiții de trai adecvate pentru cuplurile formate în locuința protejată /care vin formate din afara locuinței protejate.*

## **M.III.-STANDARD 3 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

### **Locuința protejată promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină sau să-și dezvolte abilitățile pentru o viață socială activă, în scopul revenirii în familie și în comunitate*

### **M.III.-S3.1 Locuința protejată asigură participarea la activități de facilitare a integrării/reintegrării în familie, în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui program de reintegrare socială.**

Personalul care deservește locuința protejată elaborează programe de reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.

În funcție de nevoile fiecărui beneficiar, locuința protejată asigură participarea/accesul acestuia la activități/servicii de informare și consiliere socială, psihologică și juridică. Programul individual de reintegrare socială se stabilește de personalul de specialitate, în funcție de evaluarea nevoilor beneficiarului și se înscrie în planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție.

Programul individual de reintegrare socială este revizuit periodic în funcție de evoluția situației fiecărui beneficiar și este semnat de beneficiar.

Activitățile/serviciile de reintegrare socială sunt consemnate în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

Activitățile/serviciile prevăzute în programul individual de reintegrare socială sunt organizate, coordonate și, după caz, acordate de personalul de specialitate al furnizorului locuinței protejate

*M.III.-Im<sup>1</sup>S3.1: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S3.1: Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.*

### **M.III.-S3.2 Locuința protejată asigură accesul beneficiarilor la terapii de recuperare/reabilitare funcțională.**

În funcție de nevoile individuale, personalul locuinței protejate facilitează accesul beneficiarilor la servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională (kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie,

termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de expresie și ocupaționale, terapii speciale pentru diverse deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare etc.).

Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate în planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție care sunt urmate de beneficiar sunt înscrise în fișa de monitorizare servicii.

Personalul care deservește locuința protejată se asigură că beneficiarii urmează programele de recuperare/reabilitare recomandate și monitorizează rezultate acestora asupra beneficiarilor.

**M.III.-ImS3.2:** *Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.*

### **M.III.-STANDARD 4 ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE DECES**

**Locuința protejată asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii se asigură că primesc primi asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces*

#### **M.III.-S4.1 Locuința protejată asigură asistență adecvată beneficiarului aflat în stare terminală.**

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie privind asistența în stare terminală și/sau în caz de deces.

Procedura trebuie să consemneze modalitățile de intervenție în cazul beneficiarilor aflați în stare terminală (inclusiv transferul în alt centru rezidențial care poate asigura îngrijire, supraveghere și asistență permanentă), precum și modul de acțiune în caz de deces.

Furnizorul locuinței protejate asigură asistența spirituală solicitată de beneficiar (serviciile religioase din cultul solicitat de beneficiar).

Furnizorul locuinței protejate are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului aflat în stare terminală.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S4.1:** *Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S4.1:** *Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.*

#### **M.III.-S4.2 Furnizorul locuinței protejate asigură asistența necesară în caz de deces al beneficiarului.**

Furnizorul locuinței protejate stabilește, de comun acord cu beneficiarul/reprezentantul legal al acestuia sau, după caz, cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.

După caz, furnizorul locuinței protejate facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

Furnizorul locuinței protejate are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de *maxim 2 ore* de la decesul acestuia.

**M.III.-ImS4.2:** *Furnizorul locuinței are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.*

## **MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1-6)**

### **M.IV.-STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE**

**Locuința protejată asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil.*

**M.IV.-S1.1 Locuința protejată are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.**

Locuința protejată este amplasată în comunitate sau în imediata ei apropiere, caz în care are acces la mijloacele de transport în comun (auto, metrou, tren etc).

*M.IV-ImS1.1: Locuința protejată permite accesul facil al beneficiarilor din și spre comunitate.*

**M.IV-S1.2 Locuința protejată este amenajată astfel încât să asigure beneficiarilor condiții pentru o viață independentă, minim asistată.**

Locuința minim protejată se compune din camerele proprii ale beneficiarilor, grupuri sanitare, o baie/dușuri, o bucătărie. În cazul locuințelor maxim protejate se amenajează și o cameră pentru personalul de îngrijire/supraveghere.

Locuința protejată poate găzdui maxim 12 persoane și minim 3 persoane, dacă este amenajată într-un apartament de bloc.

Locuința protejată asigură pentru fiecare beneficiar un spațiu locativ total de cel puțin 13,5 mp respectiv 16 mp, în cazul locatarilor care utilizează un fotoliu rulant.

În dormitor/camera personală se alocă un spațiu de cel puțin 3mp/beneficiar și 4mp/beneficiarul aflat în scaun cu rotile.

*M.IV-ImS1.2: Locuința protejată asigură confortul și condițiile necesare unei vieți independente.*

**M.IV-S1.3 Furnizorul locuinței protejate are în vedere îmbunătățirea permanentă a mediului de viață al beneficiarilor.**

Furnizorul locuinței protejate elaborează un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant, în scopul asigurării unui mediu de viață cât mai prietenos și mai apropiat de cel familial. Planul poate avea în vedere cele mai diverse activități, de exemplu: programul de curățenie și igienizare zilnică, adaptări moderne pentru facilitarea unei vieți independente, amenajarea spațiilor interioare-zugrăvit, instalații, etc, amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foisoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie, dotări cu mijloace de transport proprii, elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele minime de calitate etc.

*M.IV-Im<sup>1</sup>S1.3: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.IV-Im<sup>2</sup>S1.3: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul locuinței protejate.*

**M.IV-S1.4 Locuința protejată deține mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță.**

Locuința protejată dispune de cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil, precum și de un calculator sau laptop cu acces la internet.

*M.IV-ImS1.4: Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.*

**M.IV-S1.5 Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță beneficiarilor.**

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

Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare sunt concepute și menținute într-o stare corespunzătoare, astfel încât să fie evitată producerea de accidente (alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, etc).

Plasarea camerelor video este admisă numai pentru asigurarea securității la intrare și în spațiile exterioare.

*M.IV-ImS1.5: Locuința protejată dispune de spații exterioare adaptate și sigure.*

**M.IV-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE**

**Locuința protejată deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice.**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile*

**M.IV-S2.1 Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.**

Toate spațiile comune (grupuri sanitare, băi, coridoare, camera de zi, debara, cămară, bucătărie, balcon/terasă, curte) sunt accesibile beneficiarilor, inclusiv celor care se deplasează în scaune cu roțile. Camera de zi/camera de socializare este astfel dimensionată încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.

*M.IV-ImS2.1: Accesul beneficiarilor nu este restricționat în spațiile comune.*

**M.IV-S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.**

*M.IV-Im<sup>1</sup>S2.2: Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic.*

*M.IV-Im<sup>2</sup>S2.2: Camera de zi este dotată corespunzător cu mobilier adecvat, respectiv fotolii, scaune, canapea, minibibliotecă, tv, radio etc.*

**M.IV-S2.3 Locuința protejată dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber.**

În situația în care locuința protejată nu deține un teren exterior destinat relaxării sau desfășurării activităților în aer liber, acesta amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor.

*M.IV-ImS2.3: Locuința protejată facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor (amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor).*

**M.IV-S2.4 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.**

Spațiile comune fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

*M.IV-ImS2.4: Locuința protejată menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.*

### **M.IV-STANDARD 3 CAZARE**

**Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii**

*Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.*

**M.IV-S3.1 Locuința protejată alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.**

Dormitoarele/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea patului și a cel puțin unei noptiere;
- permit accesul în fotoliu rulant (cărucior cu roțile), dacă starea beneficiarului o impune;
- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, respectiv o masă și două scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat;
- sunt amenajate de așa manieră încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos (beneficiarii sunt încurajați să își personalizeze spațiul propriu din dormitor cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individualizat de asistență și îngrijire).

Un dormitor poate asigura cazare pentru maxim 2 persoane.

*M.IV-ImS3.1: Beneficiarii dispun de condiții de cazare, conform prezentelor standarde.*

### **M.IV-S3.2 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

În dormitoare este asigurată:

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.

- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență (una din chei revine beneficiarului, iar o cheie de rezervă se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate).

*M.IV-ImS3.2: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.*

### **M.IV-S3.3 Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.**

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

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

*M.IV-ImS3.3: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.*

### **M.IV-S3.4 Dormitoarele/camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.**

Dormitoarele/camerele personale fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de fiecare locuință protejată.

*M.IV-ImS3.4: Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență.*

### **M.IV-S3.5 Locuința protejată asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).**

Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă..

*M.IV-ImS3.5: Furnizorul locuinței protejate asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).*

## **M.IV-STANDARD 4 ALIMENTAȚIE**

### **Locuința protejată asigură condițiile necesare păstrării alimentelor și preparării hranei zilnice**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii prepară și servesc masa în condiții adecvate și conform preferințelor lor.*

### **M.IV-S4.1 Locuința protejată deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.**

Locuința protejată deține spații cu destinația de bucătărie, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvetă cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

*M.IV-ImS4.1: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.*

### **M.IV-S4.2 Locuința protejată facilitează servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.**

Bucătăria este suficient de spațioasă pentru a oferi confortul necesar servirii meselor. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Dacă beneficiarul dorește, poate servi masa în propriul dormitor.

Când situația o impune, beneficiarii primesc ajutor într-o manieră discretă, tolerantă și în locul pe care îl aleg (bucătărie, propriul dormitor).

*M.IV-ImS4.2: Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.*

**M.IV-S4.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.**

Spațiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor și meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort atât ale beneficiarilor, cât și ale personalului de deservire, precum și normelor legale de igienă sanitară.

*M.IV-ImS4.3: Locuința protejată deține avizele sanitare prevăzute de lege.*

**M.IV-S4.4 Locuința protejată utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.**

Locuința protejată poate să înființeze gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic: grădina de legume, livadă de pomi fructiferi, crescătorie de păsări și animale, etc., produsele acestora fiind utilizate în folosul beneficiarilor.

Gospodăriile anexă sunt deservite de beneficiari și, după caz, de personalul furnizorului locuinței protejate.

*M.IV-ImS4.4: Locuința protejată dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor.*

**M.IV-S4.5 Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar, la intervale echilibrate, 3 mese/zi.**

Mesele sunt diferențiate prin prelucrare și prezentare. După posibilități, centrul asigură gustări între mesele principale.

Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

Deserturile asigurate beneficiarilor sunt preparate, de preferință, în bucătăria locuinței protejate.

Furnizorul locuinței protejate asigură beneficiarilor meniuri variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele acestora.

Stabilirea modelelor de meniu de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.

Locuința protejată dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.

Pentru beneficiarii care urmează un anumit regim alimentar, se oferă o alimentație dietetică, pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician.

Meniul este afișat zilnic.

*M.IV-Im<sup>1</sup>S4.5: Stabilirea modelelor de meniu de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.*

*M.IV-Im<sup>2</sup>S4.5: Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.*

*M.IV-Im<sup>3</sup>S4.5: Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).*

*M.IV-Im<sup>4</sup>S4.5: De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria locuinței protejate.*

*M.IV-Im<sup>5</sup>S4.5: Locuința protejată dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.*



**M.IV-S4.6 Locuința protejată facilitează implicarea beneficiarilor în stabilirea meniurilor, prepararea alimentelor și servirea meselor.**

Beneficiarii sunt încurajați să participe la stabilirea meniurilor, să ajute la prepararea alimentelor și la servirea mesei sau a gustărilor.

*M.IV-ImS4.6: Locuința protejată își organizează activitatea de preparare și servire a meselor cu participarea și implicarea beneficiarilor.*

**M.IV-S4.7 Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.**

Locuința protejată alocă cel puțin 2 ore pentru fiecare din cele 3 mese.

Când situația o impune, beneficiarii primesc ajutor într-o manieră discretă, tolerantă și în locul pe care îl aleg (bucătărie, propriul dormitor).

*M.IV-Im<sup>1</sup>S4.7: Programul zilnic de masă este afișat într-un loc vizibil și este recomandat a se desfășura astfel:*

- mic-dejun - în intervalul orar 7 - 9;
- prima gustare - la ora 11;
- prânz - în intervalul orar 12 - 14;
- a doua gustare - ora 17;
- cină - în intervalul orar 18 - 20.

*M.IV-Im<sup>2</sup>S4.7: Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.*

**M.IV-STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE**

**Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile**

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

**M.IV-S5.1 Locuința protejată deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.**

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

Grupurile sanitare sunt suficient de spațioase și dotate cu echipamente adecvate pentru a evita riscul oricăror accidente.

*M.IV-ImS5.1: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător, conform prezentelor standarde.*

**M.IV-S5.2 Locuința protejată deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.**

Locuința protejată este dotată cu minim o baie, precum și cu un duș la cel mult 4 beneficiari. În cazul persoanelor care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare și efectuarea toaletei personale, baia este amenajată corespunzător și adaptată pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.

Băile și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

*M.IV-ImS5.2: Locuința protejată deține amenajările necesare (dușuri, săli de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.*

**M.IV-S5.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.**

Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale, etc.

*M.IV-ImS5.3: Locuința protejată deține spații igienico-sanitare suficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor.*

**M.IV-S5.4 Locuința protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.**

Locuința protejată are în dotare o mașină de spălat pentru lenjeria și hainele beneficiarilor, precum și pentru lenjeria de pat.

*M.IV-ImS5.4: Lenjeria de pat și alte obiecte de cazarmament sunt spălate săptămânal sau ori de câte ori situația o impune. Hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate zilnic.*

## **M.IV-STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR**

**Locuința protejată aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.**

*Rezultate așteptate : Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.*

**M.IV-S6.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele aflate în dotarea locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

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

*M.IV-ImS6.1: Toate spațiile locuinței protejate (dormitoare, spații comune, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie zilnică este afișat la sediul locuinței protejate.*

**M.IV-S6.2 Locuința protejată deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

Materialele igienico-sanitare și de dezinfecție sunt depozitate în spații special amenajate (dulapuri, rafturi), amplasate în baie sau debara.

*M.IV-ImS6.2: Locuința protejată deține un spațiu special (dulapuri, rafturi) pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.*

**M.IV-S6.3 Locuința protejată efectuează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.**

Locuința protejată dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

*M.IV-ImS6.3: Locuința protejată ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.*

## **MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4)**

### **M.V.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE**

**Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege**

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

**M.V.-S1.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.**

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

1. de a fi informați, ei și reprezentanții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai locuinței protejate și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura activitățile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;

3. de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanții legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;
4. de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;
5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
7. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
9. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
12. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
14. de a beneficia de intimitate;
15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
16. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;
17. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
18. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;
19. de a practica cultul religios dorit;
20. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru locuința protejată, împotriva voinței lor;
21. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
22. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de furnizor;
23. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre procedurile furnizorului și activitățile desfășurate în locuința protejată și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
24. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de furnizare servicii;
25. de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal.

Furnizorul locuinței protejate asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Furnizorul locuinței protejate deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Furnizorul locuinței protejate planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și Codul de etică.

Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

**M.V.-Im<sup>1</sup>SI.1:** *Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale*

**M.V.-Im<sup>2</sup>SI.1:** *Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.*

**M.V.-S1.2 Furnizorul locuinței protejate măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile primite.**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul locuinței protejate deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care menționează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de furnizorul locuinței protejate.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2: Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2: Modelul chestionarului este stabilit de furnizorul de servicii sociale și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>3</sup>S1.2: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.*

*M.V.-Im<sup>4</sup>S1.2: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.*

*M.V.-Im<sup>5</sup>S1.2: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.*

**M.V.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII**

**Locuința protejată aplică măsurile necesare pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor**

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

**M.V.-S2.1 Furnizorul locuinței protejate utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.**

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz și neglijență.

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

*M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie la sediul furnizorului locuinței protejate.*

*M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al locuinței protejate.*

**M.V.-S2.2 Personalul locuinței protejate încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.**

Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant.

*M.V.-ImS2.2: Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

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

Furnizorul locuinței protejate instruieste personalul cu privire la : prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din locuința protejată, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

*M.V.-ImS2.3: Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, care se consemnează în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

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

Furnizorul locuinței protejate elaborează chestionare specifice care se aplică tuturor beneficiarilor, cât și persoanelor din comunitate cu care aceștia au contacte regulate, pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S2.4: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S2.4: Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.*

**M.V.-S2.5 Furnizorul locuinței protejate aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

Coordonatorul locuinței protejate deține un registru de evidență a cazurilor de abuz, neglijență sau discriminare identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

*M.V.-ImS2.5: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului locuinței protejate.*

### **STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII**

**Furnizorul locuinței protejate încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.**

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

**M.V.-S3.1 Furnizorul locuinței protejate informează beneficiarii asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.**

Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere.

În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, se înscriu data la care a avut loc informarea, persoana care a efectuat-o și semnătura beneficiarului.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1: Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1: Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere*

**M.V.-S3.2 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.**

Sesizările/reclamațiile depuse de beneficiari se înregistrează într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr.

Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate cel puțin 2 ani de la înregistrare.

*M.V.-ImS3.2: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.*

*M.V.-ImS3.2: Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul locuinței protejate cel puțin 2 ani de la înregistrare.*

#### **M.V.-STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE**

**Locuința protejată aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite**

*Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apărea în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.*

##### **M.V.-S4.1 Furnizorul locuinței protejate asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.**

Coordonatorul locuinței protejate ține un registru de evidență a incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, deces, etc) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, agresiuni, furt, alte acte considerate contravenții și infracțiuni etc). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S4.1: Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S4.1: În Registrul de evidență a incidentelor deosebite sunt consemnate acestea*

##### **M.V.-S4.2 Furnizorul locuinței protejate informează familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.**

Coordonatorul locuinței protejate/furnizorul acesteia notifică telefonic, în scris sau prin e-mail familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite de îndată. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul familiei/reprezentantului legal al beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

*M.V.-ImS4.2: Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.*

##### **M.V.-S4.3 Furnizorul locuinței protejate informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru.**

*M.V.-Im<sup>1</sup>S4.3: În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, furnizorul locuinței protejate informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc.).*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S4.3: Notificarea se realizează de îndată.*

*M.V.-Im<sup>3</sup>S4.3: Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.*

## **MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE ( Standardele 1-2)**

#### **M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Locuința protejată respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii care funcționează în condițiile legii*

### **M.VI.-S1.1 Locuința protejată funcționează conform prevederilor unui regulament propriu de organizare și funcționare.**

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, corespunzător tipului de locuință protejată, respectiv:

- locuință minim protejată, în care se asigură sprijin și asistență ocazională în scopul menținerii și dezvoltării abilităților de viață independentă și promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor; monitorizarea beneficiarilor se realizează prin vizite ocazionale ale responsabilului de caz și contacte telefonice;
- locuința moderat protejată, în care se asigură sprijin și asistență planificată și la nevoie, conform unui program stabilit împreună cu beneficiarii, în scopul menținerii și dezvoltării abilităților de viață independentă, promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor și continuării programelor de recuperare/reabilitare funcțională; asigură asistență cu caracter planificat și la nevoie; monitorizarea beneficiarilor se realizează prin vizite planificate ale responsabilului de caz și al altor specialiști, precum și prin contacte telefonice;
- locuință maxim protejată, în care se asigură sprijin și asistență permanentă în scopul dezvoltării abilităților pentru o viață independentă, facilitării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor și continuării programelor de recuperare/reabilitare funcțională; asistența și monitorizarea beneficiarilor este asigurată 24 de ore din 24 de ore cu personal de specialitate (personalul poate locui în aceeași locuință protejată).

Activitățile de bază care se desfășoară într-o locuință protejată sunt:

- supravegherea condițiilor de viață ale beneficiarilor;
- consilierea și informarea beneficiarilor pentru a accesa și valorifica resursele și facilitățile comunității: sănătate, educație, muncă, activități recreative etc.;
- dezvoltarea abilităților de viață independentă: autoservire, autogospodărire, efectuarea cumpărăturilor, gestionarea bugetului, altele;
- suport pentru angajare: identificarea, ocuparea și păstrarea unui loc de muncă;
- mediere: optimizarea relațiilor sociale ale beneficiarilor în locuința protejată și în comunitate;
- intervenție în caz de urgență pentru rezolvarea unor situații de criză ale beneficiarilor: accidente, conflicte, boală etc.
- monitorizarea situației beneficiarilor rezidenți în locuința protejată.

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.*

### **M.VI.-S1.2 Activitățile locuinței protejate sunt coordonate de o persoană cu atribuții în acest sens.**

Furnizorul locuinței protejate se asigură că activitățile desfășurate sunt coordonate de o persoană cu atribuții de coordonator/manager. În funcție de tipul locuinței protejate și numărul de beneficiari din locuință, coordonatorul poate fi responsabilul de caz, o persoană calificată care are în responsabilitate locuința respectivă sau mai multe locuințe protejate și/sau alte servicii sociale cu cazare. Persoana cu atribuții de coordonare este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

*M.VI.-ImS1.2: Fișa de post a coordonatorului/managerului locuinței protejate, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.*

### **M.VI.-S1.3 Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.**

Furnizorul locuinței protejate consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate.

*M.VI.-ImS1.3: Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în locuința protejată se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.VI.-S1.4 Furnizorul locuinței protejate cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale locuinței protejate.**

*M.VI.-ImS1.4: Documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.*

**M.VI.-S1.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Coordonatorul locuinței protejate elaborează anual un raport de activitate.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

*M.VI.-ImS1.5: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a furnizorului de servicii sociale.*

**M.VI.-S1.6 Furnizorul locuinței protejate facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.**

Furnizorul locuinței protejate încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.6: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.6: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.*

## **M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent*

**M.VI.-S2.1 Structura de personal a locuinței protejate corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

Pentru activitățile de bază, locuința protejată este deservită de responsabilul de caz. În funcție de nevoile de asistență și suport, se utilizează personal de specialitate care se implică în vizitele planificate sau în supravegherea și monitorizarea permanentă.

Furnizorul locuinței protejate angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și poate încheia contracte de voluntariat sau contracte de internship pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, furnizorul de servicii sociale încurajează implicarea voluntarilor și a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv internship, conform legii.

**Pentru locuințele maxim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/1; pentru locuințele mediu protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/2, iar pentru locuințele minim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.**

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1: Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.*



**M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Raportul angajat/beneficiar recomandat este de: minimum 1/1 pentru locuințe maxim protejate; minimum 1/2 pentru locuințele mediu protejate iar pentru locuințele minim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.

**M.VI-S2.2 Personalul angajat care deservește locuința protejată deține o fișă de post.**

Coordonatorul locuinței protejate întocmește fișa postului pentru fiecare angajat.

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

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

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

**M.VI.-Im S2.2:** Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

**M.VI.-S2.3 Conducerea locuinței protejate realizează anual evaluarea personalului.**

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

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

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie pentru anul anterior.

**M.VI.-Im S2.3:** Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

**M.VI.-S2.4 Furnizorul locuinței protejate se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

**M.VI.-Im S2.4:** Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate, precum și copiile după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.

## Secțiunea a 2-a

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele vârstnice și locuințelor protejate pentru persoane victime ale traficului de persoane**

Pentru a obține licența de funcționare, locuința protejată trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80% - 100% din totalul de 115 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru locuința protejată se completează după modelul prevăzut în Anexa nr.9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.118/2014, după cum urmează:

**MODEL**  
**FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	<b>Punctaj maxim al standardelor minime de calitate</b>	<b>Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate</b>	
<b>MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)</b>	<b>16</b>		
<b>M.I.-STANDARD 1 INFORMARE</b> Furnizorul realizează informarea potențialilor beneficiari/reprezentanților legali și/sau membrilor de familie cu privire la locuința protejată <b>Rezultate așteptate:</b> potențialii beneficiari/reprezenanții legali și /sau membrii de familie, cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul/funcțiile acesteia, condițiile de admitere, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul locuinței protejate sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă /poate fi accesată la sediul furnizorului/locuinței protejate.	1		
<b>M.I.-ImS1.2</b> Programul de vizită este afișat la sediul	1		

locuinței protejate.			
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3:</b> Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.I.-STANDARD 2 - ADMITERE</b> <b>Furnizorul locuinței protejate realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă serviciul respectiv răspunde nevoilor beneficiarilor.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în locuința protejată.	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-ImS2.1</b> Procedura de admitere este disponibilă la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2:</b> Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate, în dosarul personal al beneficiarului.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS2.3</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS2.4</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.I.-STANDARD 3 INCETARE/SUSPENDARE SERVICII</b> <b>Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt găzduiți și asistați în locuința protejată pe perioada prevăzută în contractul de furnizare de servicii, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1:</b> Procedura privind încetarea/suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Procedura privind încetarea/suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		

<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2:</b> Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2 :</b> Planul de urgență este disponibil la sediul locuinței protejate și este adus la cunoștința beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS3.3:</b> Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS3.4</b> Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din locuința protejată, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)</b>	<b>9</b>		
<b>M.II.-STANDARD 1 - EVALUARE</b> <b>Admiterea și asistarea beneficiarilor în locuința protejată se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în locuințe protejate care asigură condiții de viață adecvate și acces la servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul locuinței protejate	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1:</b> Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarele personale ale beneficiarilor	<b>1</b>		
<b>M.II.-STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/ SERVICII</b> <b>Locuința protejată asigură accesul la servicii pentru fiecare beneficiar, conform planului de intervenție și a planului individualizat de asistență și îngrijire.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1.</b> Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție pe suport	<b>1</b>		

de hârtie, este disponibil la locuinței protejate.			
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1:</b> Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarul personal al beneficiarului	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.2:</b> Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul locuinței protejate	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.2:</b> Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarul de servicii al beneficiarului	<b>1</b>		
<b>M.II.-ImS2.3</b> Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor, la sediul locuinței protejate sau, după caz, la sediul locuinței maxim protejate.	<b>1</b>		
<b>MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1-4)</b>	<b>16</b>		
<b>M.III.-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ</b> <b>Locuința protejată asigură beneficiarilor suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-ImS1.1</b> Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.2</b> Locuința protejată este dotată corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor. Sesiunile de instruire a personalului de îngrijire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.3</b> Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai autonom.	<b>1</b>		
<b>M.III.-STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE</b> <b>Locuința protejată încurajează și promovează un stil de viață sănătos, independent și activ</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață adaptat nevoilor individuale care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-ImS2.1</b> Regulile casei sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		

<b>M.III.-ImS2.2</b> Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor.	1		
<b>M.III.-ImS2.3</b> Sesiunile de informare se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-ImS2.4</b> Beneficiarii locuinței protejate primesc servicii medicale în caz de nevoie, iar starea lor de sănătate este monitorizată.	1		
<b>M.III.-ImS2.5</b> Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul locuinței protejate.	1		
<b>M.III.-ImS2.6</b> Programul de vizită este afișat la intrarea în locuința protejată.	1		
<b>M.III.-ImS2.7</b> Beneficiarilor le este respectată intimitatea vieții personale.	1		
<b>M.III.-STANDARD 3 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ</b> <b>Locuința protejată promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină sau să-și dezvolte abilitățile pentru o viață socială activă, în scopul revenirii în familie și în comunitate	3	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S3.1:</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S3.1:</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar	1		
<b>M.III.-ImS3.2</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.	1		
<b>M.III.-STANDARD 4 ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE DECES</b> <b>Locuința protejată asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii se asigură că primesc primii asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces		<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S4.1:</b> Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S4.1:</b> Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.	1		
<b>M.III.-ImS4.2:</b> Furnizorul locuinței are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic,	1		

rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia			
<b>MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1-6)</b>	<b>33</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE</b> <b>Locuința protejată asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil.	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS1.1</b> Locuința protejată permite accesul facil al beneficiarilor din și spre comunitate.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS1.2</b> Locuința protejată asigură confortul și condițiile necesare unei vieți independente.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3:</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.3:</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS1.4</b> Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS1.5</b> Locuința protejată dispune de spații exterioare adaptate și sigure.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE</b> <b>Locuința protejată deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS2.1</b> Accesul beneficiarilor nu este restricționat în spațiile comune.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Camera de zi este dotată corespunzător cu mobilier adecvat, respectiv fotolii, scaune, canapea, minibibliotecă, tv, radio etc.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS2.3</b> Locuința protejată facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor (amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor).	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS2.4</b> Locuința protejată menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 3 CAZARE</b> <b>Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii</b>	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	

<b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.			
<b>M.IV.-ImS3.1</b> Beneficiarii dispun de condiții de cazare, conform prezentelor standarde.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS3.2</b> Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS3.3</b> Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS3.4</b> Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS3.5</b> Furnizorul locuinței protejate asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).	<b>1</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 4 ALIMENTAȚIE</b> <b>Locuința protejată asigură condițiile necesare păstrării alimentelor și preparării hranei zilnice</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii prepară și servesc masa în condiții adecvate și conform preferințelor lor.	<b>TOTAL: 10</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS4.1</b> Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS4.2</b> Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S4.5</b> Stabilirea modelelor meniului de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S4.5:</b> Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S4.5:</b> Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc).	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>4</sup>S4.5:</b> De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>5</sup>S4.5:</b> Locuința protejată dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS4.6</b> Locuința protejată își organizează activitatea de preparare și servire a meselor cu participarea și implicarea beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S4.7:</b> Programul zilnic de masă este afișat într-un loc vizibil și este recomandat a se desfășura astfel:	<b>1</b>		



<ul style="list-style-type: none"> <li>- mic-dejun - în intervalul orar 7 - 9;</li> <li>- prima gustare - la ora 11;</li> <li>- prânz - în intervalul orar 12 - 14;</li> <li>- a doua gustare - ora 17;</li> <li>- cină - în intervalul orar 18 - 20.</li> </ul>			
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S4.7</b> Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b> <b>Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS5.1</b> Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător, conform prezentelor standarde.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS5.2</b> Locuința protejată deține amenajările necesare (dușuri, săli de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS5.3</b> Locuința protejată deține spații igienico-sanitare suficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS5.4</b> Lenjeria de pat și alte obiecte de cazarmament sunt spălate săptămânal sau ori de câte ori situația o impune. Hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate zilnic.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b> <b>Locuința protejată aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.</b> <b>Rezultate așteptate :</b> Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS6.1</b> Toate spațiile locuinței protejate (dormitoare, spații comune, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie zilnică este afișat la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS6.2</b> Locuința protejată deține un spațiu special (dulapuri, rafturi) pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS6.3</b> Locuința protejată ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.	<b>1</b>		
<b>MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ</b> <b>( Standardele 1-4)</b>	<b>23</b>		
<b>STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</b>	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	

<b>Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal			
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2:</b> Modelul chestionarului este stabilit de furnizorul de servicii sociale și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S1.2:</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>4</sup>S1.2:</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>5</sup>S1.2:</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.	<b>1</b>		
<b>M.V.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b> <b>Locuința protejată aplică măsurile necesare pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie la sediul furnizorului locuinței protejate	<b>1</b>		

<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al locuinței protejate	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.2</b> Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.3</b> Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, care se consemnează în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.4:</b> Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.4:</b> Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.5</b> Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.V.-STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII</b> <b>Furnizorul locuinței protejate încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.V.-ImS3.1</b> Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS3.2:</b> Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul locuinței protejate cel puțin 2 ani de la înregistrare	<b>1</b>		
<b>M.V.-STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE</b> <b>Locuința protejată aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Posibilele incidente ce pot apare	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	

în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.			
<b>M.V.-ImS4.1</b> Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S4.1:</b> În Registrul de evidență a incidentelor deosebite sunt consemnate acestea	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS4.2</b> Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S4.3:</b> În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, furnizorul locuinței protejate informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc).	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S4.3:</b> Notificarea se realizează de îndată	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S4.3:</b> Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite	<b>1</b>		
<b>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE ( Standardele 1-2)</b>	<b>18</b>		
<b>M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> <b>Locuința protejată respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii care funcționează în condițiile legii	<b>TOTAL: 13</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	<b>1</b>		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.VI.-ImS1.2</b> Fișa de post a coordonatorului/managerului locuinței protejate, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.VI.-ImS1.3</b> Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în locuința protejată se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	<b>1</b>		
<b>M.VI.-ImS1.4</b> Documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control sunt disponibile la	<b>1</b>		

sediul furnizorului locuinței protejate.			
<b>M.VI.-ImS1.5</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.6:</b> Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.6:</b> Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE</b> Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.	<b>1</b>		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Pentru locuințele maxim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/1; pentru locuințele mediu protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/2, iar pentru locuințele minim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.	<b>1</b>		
<b>M.VI.-ImS2.2</b> Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.VI.-ImS2.3</b> Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.VI.-ImS2.4</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate, precum și copiile după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.	<b>1</b>		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>115</b>		

**Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului, aplicabile centrelor rezidențiale pentru tineri în dificultate, cod 8790 CRT-I și 8790 CR-II**

**Secțiunea 1  
Standarde minime de calitate**

**MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)**

**M.I.-STANDARD 1 INFORMARE**

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

**Rezultate așteptate:** Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

**M.I.-S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.**

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a centrului și a serviciilor oferite, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și spațiile comune, numărul de locuri din centru, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul a contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare etc.) și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

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

***M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

***M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.*

**M.I.-S1.2 Centrul facilitează accesul potențialilor beneficiari anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților/serviciilor, în baza unui program de vizită.**

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

În timpul vizitei, beneficiarii sunt însoțiți de un angajat al centrului care le poate oferi informațiile solicitate, pot discuta cu personalul de specialitate și alți beneficiari.

Toate vizitele sunt consemnate în Registrul de vizite.

***M.I.-ImS1.2:** La intrarea în centru este afișat programul de vizită care prevede cel puțin o zi/lună planificată în scopul vizitării centrului de către potențialii beneficiari.*

**M.I.-S1.3 Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia cu privire la serviciile și facilitățile oferite.**

Ghidul beneficiarului cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare a centrului, serviciile și facilitățile oferite, un rezumat al drepturilor și obligațiilor beneficiarilor, perioada maximă de rezidență în centru.

Ghidul beneficiarului este oferit și explicat acestuia odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura beneficiarului se consemnează în scris, într-un registru de evidență privind informarea beneficiarilor. În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3:** Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3:** Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.

**M.I.-Im<sup>3</sup>S1.3:** Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

**M.I.-S1.4 Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.**

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

**M.I.-Im<sup>1</sup>S1.4:** Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S1.4:** În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși.

## **M.I.-STANDARD 2 ADMITERE**

**Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii**

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

**M.I.-S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.**

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

**M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.

**M.I.-S2.2 Centrul asigură evidența beneficiarilor admiși.**

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

**M.I.-Im S2.2:** Registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

**M.I.-S2.3 Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.**

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

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

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centru/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.3: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.3: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.*

*M.I.-Im<sup>3</sup>S2.3: Beneficiarul deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.*

#### **M.I.-S2.4 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.**

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

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

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

*M.I.-ImS2.4: Dosarele personale ale beneficiarilor care conțin documentele prevăzute în standard sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.*

#### **M.I.-S2.5 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

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

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

*M.I.-ImS2.5: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.*

### **STANDARD 3 SUSPENDAREA/ ÎNCETAREA SERVICIILOR**

**Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioada prevăzută în contractul de furnizare de servicii, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.*

#### **M.I.-S3.1 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare a acordării serviciilor pe perioadă determinată.**

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de suspendarea acordării serviciilor.

Principalele situații în care centrul poate să suspende acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp sunt următoarele:

- la cererea motivată a beneficiarului în scopul ieșirii din centru pe o perioadă determinată; se solicită acordul scris al persoanei care îi va asigura găzduirea și îngrijirea necesară, pe perioada respectivă;

- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicale;



- în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată, în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea centrului;

- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc.) centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată etc.).

*M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1: Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1: Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.*

### **M.I.-S3.2 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor situațiile de încetare a acordării serviciilor.**

Principalele situații în care încetează acordarea serviciilor, precum și modalitățile de intervenție sunt următoarele:

- la cererea beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură ( se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/rezidență); în termen de maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă cu privire la prezența beneficiarului în localitate;

- după caz, la cererea reprezentantului legal al beneficiarului lipsit de discernământ și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului; în termen de maxim 48 ore de la ieșirea beneficiarului, centrul notifică, telefonic și în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru a facilita verificarea condițiilor de găzduire și îngrijire oferite;

- transfer în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal; anterior ieșirii beneficiarului din centru se verifică acordul centrului/instituției în care se va transfera acesta;

- la recomandarea centrului rezidențial care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarului sau se închide; cu minim 30 de zile anterior datei când se estimează încetarea serviciilor, centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată, etc.);

- caz de deces al beneficiarului;

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

- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar. Încetarea serviciilor acordate beneficiarului în ultimele două situații menționate mai sus se realizează de conducătorul centrului/furnizorul acestuia cu acordul prealabil al consiliului consultativ al centrului sau, în lipsa acestuia, cu acordul unei comisii formate din conducătorul centrului/furnizorul, 2 reprezentanți ai personalului, responsabilul de caz și 2 reprezentanți ai beneficiarilor.

Situațiile în care încetează serviciile, precum și modalitățile de intervenție se înscriu în procedura de încetare a serviciilor.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2: Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2: Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.*

### **M.I.-S3.3 Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.**

În caz de ieșire a beneficiarului din centru, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, centrul transmite serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde locuiește beneficiarul, documente care să conțină informații despre acesta

(referitoare la identitatea sa, date de contact, starea de sănătate, motivele ieșirii acestuia din centru etc.).

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

**M.I.-ImS3.3:** *Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.*

#### **M.I.-S3.4 Centrul se asigură că beneficiarul părăsește centrul în condiții de securitate.**

Centrul cunoaște și, după caz, facilitează sau asigură transferul/transportul beneficiarului către noua sa rezidență.

În registrul de evidență a ieșirilor se consemnează modalitatea de transport și/sau condițiile în care beneficiarul a părăsit centrul (ex: îmbrăcat corespunzător, a utilizat mijloacele de transport auto, etc.).

**M.I.-ImS3.4:** *Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.*

#### **M.I.-S3.5 Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.**

**M.I.-Im<sup>1</sup>S3.3:** *Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.*

**M.I.-Im<sup>2</sup>S3.3:** *Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.*

**M.I.-Im<sup>3</sup>S3.3:** *Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.*

## **MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1-2)**

### **M.II.-STANDARD 1 EVALUARE**

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

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

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

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

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de centru.

Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoana care a efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării. În fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se consemnează rezultatele evaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări.

Evaluarea se realizează de un asistent social.

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

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

Reevaluarea beneficiarului se realizează semestrial, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de reevaluare a beneficiarului.

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

**M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.

**M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1:** Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.

## **STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII**

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

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

**M.II.-S2.1 Centrul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan individualizat de intervenție.**

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

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

Fiecare centru își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individualizat de intervenție, aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

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

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

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

Planul individualizat de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.

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

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

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Modelul planului individualizat de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Modelul planului individualizat de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

**M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1:** Planurile individualizate de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

### **M.II.-S2.2 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de intervenție.**

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

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

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de intervenție, centrul utilizează o fișă de monitorizare servicii, în care se consemnează serviciile acordate beneficiarului și evoluția acestuia.

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

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare și planul individualizat de intervenție compun dosarul de servicii al beneficiarului. Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la responsabilul de caz.

*M.II.-Im<sup>1</sup>S2.2: Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S2.2: Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.*

### **M.II.-S2.3 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor personale și dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.**

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

*M.II.-ImS2.3: Dosarele personale și de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.*

## **MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-2)**

### **M.III.-STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

**Centrul rezidențial promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor**

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

#### **M.III.-S1.1 Centrul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru beneficiarii care necesită astfel de servicii.**

Programul de integrare/reintegrare socială cuprinde activități și servicii specifice nevoilor fiecărui beneficiar, este revizuit periodic și este semnat de beneficiar.

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

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

*M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1: Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.*

### **M.III.-S1.2 Centrul facilitează participarea beneficiarilor la programele de integrare/reintegrare socială.**

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

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

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

*M.III.-ImS1.2: Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.*

### **M.III.-S1.3 Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.**

*M.III.-ImS1.3: Centrul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială. În cazul în care acordă și alte servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.*

### **M.III.-S1.4 Centrul realizează evidența zilnică a activităților/serviciilor de integrare/reintegrare socială.**

*M.III.-ImS1.4: Responsabilul/responsabilii de caz consemnează în fișa de monitorizare servicii, evidența zilnică a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate, pentru beneficiarii cuprinși în programe de integrare/reintegrare socială.*

### **M.III.-S1.5 Centrul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.**

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru și elaborează un set de reguli interne, denumite Regulile casei.

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

*M.III.-Im<sup>1</sup>S1.5: Regulile casei sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S1.5: La sediul centrului sunt disponibile, pe suport de hârtie, Regulile casei, care trebuie urmate de beneficiari pentru o conviețuire în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor, program de vizite etc.).*

### **M.III.-S1.6 Centrul facilitează accesul fiecărui beneficiar la servicii medicale.**

*M.III.-ImS1.6: Centrul facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, de medicii specialiști din ambulatorii și spitale.*

## **M.III.-STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE**

### **Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.

### **M.III.-S2.1 Centrul organizează pentru beneficiari sesiuni de informare în vederea menținerii unui stil de viață activ și sănătos.**

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

*M.III.-ImS2.1: Sesiunile de informare în vederea menținerii unui stil de viață activ și sănătos se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

### **M.III.-S2.2 Centrul încurajează viața activă a beneficiarilor.**

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

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru, precum și pentru implicarea în activitățile gospodărești (la prepararea alimentelor, în gospodăria anexă, la întreținerea plantelor etc.).

*M.III.-Im<sup>1</sup>S2.2: Centrul încheie protocoale cu autoritatea locală și asigură participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activități de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema etc.).*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S2.2: Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.*

### **M.III.-S2.3 Centrul sprijină beneficiarii în scopul încurajării și menținerii relațiilor cu rude și prieteni.**

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

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

*M.III.-Im<sup>1</sup>S2.3: Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S2.3: Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare la distanță (telefon, calculator sau laptop cu acces la internet, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).*

## **MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standarde 1-5)**

### **M.IV.-STANDARD 1 CAZARE**

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

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

#### **M.IV.-S1.1 Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.**

Planul de îmbunătățire și adaptare permanentă a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de viață cât mai prietenos și confortabil. Planul poate avea în vedere de exemplu: lucrări pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare, amenajarea spațiilor interioare - zugrăvit, amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foișoare, spații verzi, dotări cu mijloace de transport proprii etc.

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este realizat ținând cont și de propunerile beneficiarilor.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.1: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.*

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

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2: În camera personală se alocă un spațiu de 6 mp/beneficiar aceasta fiind destinată cazării a maxim 2 persoane.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2: Camera personală permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv: un pat cu cazarmament complet, o noptieră, o masă, scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat.*

*M.IV.-Im<sup>3</sup>S1.2: Camerele personale sunt separate pe sexe, dar se poate utiliza și de un cuplu căsătorit format din tineri care fac parte din grupul țintă sau din tineri din care unul este rezident al centrului, iar celălalt nu are locuință și nici mijloace financiare sau familie capabilă să susțină costurile unei locuințe.*

**M.IV.-S1.3 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.**

*M.IV.-ImS1.3: Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, bani, acte personale etc.) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului, spațiul respectiv fiind amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală sau într-un fișet. O dublură a cheii se predă prin încheierea unui proces verbal conducătorului centrului și se păstrează în fișet închis.*

**M.IV.-S1.4 Camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

*M.IV.-ImS1.4: Camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure., asigurându-se astfel:*

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.
- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

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

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.5: Ferestrele camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.5: Camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.*

**M.IV.-S1.6 Camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.**

*M.IV.-ImS1.6: Camerele personale fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de beneficiari, implicarea beneficiarilor în programul de curățenie fiind prevăzută în Regulile casei.*

**M.IV.-S1.7 Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).**

*M.IV.-ImS1.7: Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă.*

## **M.IV.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE**

**Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice**

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

**M.IV.-S2.1 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.**

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.1: Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1: Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).*

**M.IV.-S2.2 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.**

*M.IV.-Im S2.2: Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.*

## **M.IV.-STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE**

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

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

**M.IV.-S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.**

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.1:** Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și au acces direct din camera personală sau sunt plasate în imediata lor apropiere. Camerele personale care nu au grupuri sanitare proprii sunt dotate cu cel puțin cu o chiuvetă cu apă caldă și rece.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.1:** Centrul deține un grup sanitar la cel mult 4 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

**M.IV.-S3.2 Centrul deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.**

**M.IV.-ImS3.2:** Centrul este dotat cu minim un duș la cel mult 4 beneficiari și cel puțin o baie cu cadă. Băile și dușurile sunt asigurate cu apă caldă și rece.

**M.IV.-S3.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.**

**M.IV.-ImS3.3:** Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.

**M.IV.-S3.4 Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.**

**M.IV.-ImS3.4:** Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal, minim cel puțin un grup sanitar pentru femei și unul pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

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

**M.IV.-ImS3.5:** Lenjeria de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic într-o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau prin achiziționare de astfel de servicii.

**M.IV.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR**

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

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

**M.IV.-S4.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

**M.IV.-ImS4.1:** Toate spațiile centrului (camere personale, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență, centrul elaborând și aplicând un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție).

**M.IV.-S4.2 Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

**M.IV.-ImS4.2:** Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

**M.IV.-S4.3 Centrul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.**

**M.IV.-ImS4.3:** Centrul dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

**M.IV.-STANDARD 5 ALIMENTAȚIE**

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

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



#### **M.IV.-S5.1 Centrul asigură fiecărui beneficiar la intervale echilibrate, cel puțin 3 mese/zi**

Mesele sunt diferențiate prin prelucrare și prezentare.

Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

Deserturile beneficiarilor sunt preparate, de preferință, în bucătăria centrului.

Beneficiarii sunt încurajați să pregătească meniuri variate de la o zi la alta, ținând cont de preferințele lor.

Modelele de meniu se stabilesc cu aportul medicului responsabil pentru sănătatea beneficiarului și/sau de specialiști nutriționiști, astfel încât să se asigure o alimentație echilibrată din punct de vedere caloric și nutritiv, în conformitate cu nevoile biologice specifice fiecărei vârste și starea de sănătate a fiecărui beneficiar.

Pentru beneficiarii care urmează un anumit regim alimentar, se recomandă o alimentație dietetică, pe baza indicațiilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S5.1: Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S5.1: Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).*

*M.IV.-Im<sup>3</sup>S5.1: De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.*

#### **M.IV.-S5.2 Centrul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.**

Centrul deține spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

Centrul încurajează beneficiarii să-și prepare singuri hrana zilnică.

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

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

*M.IV.-ImS5.2: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.*

#### **M.IV.-S5.3 Centrul asigură spații adecvate pentru servirea meselor.**

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

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

*M.IV.-ImS5.3: Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.*

#### **M.IV.-S5.4 Centrul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.**

Centrul poate să înființeze gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic: grădină de legume, livadă de pomi fructiferi, crescătorie de păsări și animale etc., produsele acestora fiind utilizate în folosul beneficiarilor.

Beneficiarii sunt încurajați să participe activ la activitățile derulate în gospodăriile anexă, în funcție de preferințe.

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

*M.IV.-ImS5.4: Centrul dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor.*

## MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-3)

### M.V.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

**Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.**

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

#### M.V.-S1.1 Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.

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

1. de a fi informați asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai serviciilor furnizorului și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura activitățile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
3. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
4. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
5. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
6. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați sexual;
7. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
8. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
9. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
10. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
11. de a beneficia de intimitate;
12. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
13. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;
14. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
15. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;
16. de a practica cultul religios dorit;
17. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;
18. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
19. de a fi informați despre activitățile desfășurate și procedurile aplicate în centru și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
20. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate.

Centrul asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1: Carta drepturilor beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1: Carta drepturilor beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în aceasta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.*

#### M.V.-S1.2 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, centrul deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care menționează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2: Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2: Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>3</sup>S1.2: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

*M.V.-Im<sup>4</sup>S1.2: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.*

*M.V.-Im<sup>5</sup>S1.2: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.*

### **M.V.-S1.3 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.**

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S1.3: Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S1.3: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la regulile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.*

**M.V.-S1.4 Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică,** drepturile beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică.

*M.V.-ImS1.4: Sesiunile de instruire a personalului privind metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

## **M.V.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII**

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

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

**M.V.-S2.1 Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari și asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.**

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

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

Centrul înregistrează incidentele deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, agresiuni etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, furt, comportament imoral etc.) în registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite. În caiet se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

*M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.*

**M.V.-S2.2 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.**

*M.V.-ImS2.2: Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

**M.V.-S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.**

Centrul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

*M.V.-ImS2.3: Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.V.-S2.4 Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărui incident deosebit, precum și a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

În situații deosebite, când s-a produs o vătămare corporală gravă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează de îndată organele competente prevăzute de lege (organe de cercetare penală, direcție de sănătate publică etc.).

*M.V.-Im<sup>1</sup>S2.4: În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală gravă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică, etc.).*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S2.4: Notificarea se realizează de îndată.*

*M.V.-Im<sup>3</sup>S2.4: Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.*

**M.V.-S2.5 Centrul informează rudele beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.**

*M.V.-Im<sup>1</sup>S2.5: Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail rudele beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S2.5: Centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.*

*M.V.-Im<sup>3</sup>S2.5 : Pentru beneficiarii care nu au rude care pot fi supuse obligației de întreținere, în caz de deces, centrul are responsabilitatea întocmirii actelor și realizării formalităților de înmormântare.*

*M.V.-Im<sup>4</sup>S2.5: Notificările către rude se consemnează în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.*

### **M.V.-STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII**

**Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.**

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

**M.V.-S3.1 Centrul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.**

Centrul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor, cu dată și număr.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1: La sediul centrului există cutia pentru sesizări și reclamații, dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1: Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale.*

**M.V.-S3.2 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.**

*M.V.-ImS3.2: Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.*

## **MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)**

### **M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.*

**M.VI.-S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.**

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1: Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1: Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.VI.-S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.VI.-S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.**

Centrul consemnează în caietul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.

*M.VI.-ImS1.3: Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.VI.-S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.**

Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

**M.VI.-S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.**

Coordonatorul centrului este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, material, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate.

Centrul este supus unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 5 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței, eficacității și performanței activității sale.

Centrul deține (sau după caz, poate prezenta) documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex: Curtea de Conturi, Inspekția Muncii ș.a.).

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.5: Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar-contabile și rapoartele de inspekție sau control.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.5: Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.*

**M.VI.-S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Conducătorul centrului elaborează anual un raport de activitate.

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

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

*M.VI.-ImS1.6: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a furnizorului de servicii sociale.*

**M.VI.-S1.7 Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.**

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

Centrul promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

Centrul participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

Centrul și furnizorul de servicii sociale desfășoară o politică activă în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.7: Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.7: Listele beneficiarilor raportate trimestrial sunt disponibile, pe suport de hârtie sau electronic, la sediul centrului.*

*M.VI.-Im<sup>3</sup>S1.7: Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.*

## **M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.*

**M.VI.-S2.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1: Pentru activitatea curentă, centrul dispune de un asistent social și personal de curățenie.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1: Pentru serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială, centrul angajează personal calificat sau contractează serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat pentru realizarea unor activități de suport.*

*M.VI.-Im<sup>3</sup>S2.1: Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sau contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.VI.-S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.**

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, furnizorul de servicii sociale încurajează implicarea voluntarilor și a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv internship, conform legii.

*M.VI.-ImS2.2: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv internship (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscrși în REVISAL.*

**M.VI.-S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.**

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

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

*M.VI.-ImS2.3: Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.VI.-S2.4 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.**

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

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

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

*M.VI.-ImS2.4: Fișele de evaluare ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.VI.-S2.5 Centrul asigură toate informațiile necesare privind activitatea desfășurată zilnic.**

Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului de conducere și al personalului de specialitate care funcționează în cabinetele de specialitate.

*M.VI.-ImS2.5: Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.*

**M.VI.-S2.6 Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Pentru înregistrarea sesiunilor de instruire a personalului, centrul deține și utilizează un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, în care consemnează numele persoanelor

instruite, data sesiunii de instruire, tema instruirii, numele persoanei care a realizat instruirea, semnătura persoanei instruite și cea a instructorului.

*M.VI.-ImS2.6: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.*

**M.VI.-S2.7 Personalul centrului are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.**

Centrul se asigură că personalul propriu se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

*M.VI.-ImS2.7: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.*

## Secțiunea a 2-a

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

Pentru a obține licența de funcționare, centrele rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului, denumite în continuare centre rezidențiale, trebuie să îndeplinească un punctaj ce poate varia între **80%- 100% din totalul de 122 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru centrele rezidențiale se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează :



**MODEL**  
**FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
<b>MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)</b>	<b>25</b>		
<b>M.I.-STANDARD 1 INFORMARE</b> <b>Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite</b> <i>Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.</i>	<b>8</b>		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-ImS1.1</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul acestuia.	1		
<b>M.I.-Im S1.2</b> La intrarea în centru este afișat programul de vizită care prevede cel puțin o zi/lună planificată în scopul vizitării centrului de către potențialii beneficiari.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>3</sup>S1.3</b> Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.4</b> Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.	1		

<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.4</b> În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși.	1		
<b>M.I.-STANDARD 2 ADMITERE</b> <b>Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă pot acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial.</i>	8		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im S2.2</b> Un exemplar al registrului de evidență a beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.3</b> Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.3</b> Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>3</sup>S2.3</b> Beneficiarul deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.	1		
<b>M.I.-ImS2.4</b> Dosarele personale ale beneficiarilor care conțin documentele prevăzute în standard sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.	1		
<b>M.I.-ImS2.5</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-STANDARD 3 SUSPENDARE / ÎNCETARE SERVICII</b> <b>Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul</i>	9		

<i>rezidențial pe perioada pe care o doresc, cu încadrare în perioada maxim admisă, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.</i>			
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2</b> Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2</b> Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-ImS3.3:</b> Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.	1		
<b>M.I.-ImS3.4:</b> Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.3</b> Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.3</b> Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>3</sup>S3.3</b> Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.	1		
<b>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1-2)</b>	<b>9</b>		
<b>M.II.-STANDARD 1 EVALUARE</b> <b>Asistarea și găzduirea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și activități/servicii care promovează integrarea/reintegrarea socială a acestora.</i>	<b>3</b>		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii	1		

sociale.			
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1</b> Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.	1		
<b>M.II.-STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII</b> <b>Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de intervenție</b> <i>Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale</i>	6		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Planurile individualizate de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.	1		
<b>M.II.-ImS2.3</b> Dosarele personale și de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.	1		
<b>MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-2)</b>	13		
<b>M.III.-STANDARD INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ</b> <b>Centrul rezidențial promovează</b>	8		

<p><b>integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să se integreze pe deplin în familie, în comunitate și în societate în general.</p>			
<p><b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.</p>	1		
<p><b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS1.2</b> Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS1.3</b> Centrul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială. În cazul în care acordă și alte servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS1.4</b> Responsabilul/responsabilii de caz consemnează în fișa de monitorizare servicii, evidența zilnică a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate, pentru beneficiarii cuprinși în programe de integrare/reintegrare socială.</p>	1		
<p><b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.5</b> Regulile casei sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.5</b> La sediul centrului sunt disponibile, pe suport de hârtie, Regulile casei, care trebuie urmate de beneficiari pentru o conviețuire în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor, program de vizite etc.).</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS1.6</b> Centrul facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, de medicii specialiști din ambulatorii și spitale.</p>	1		

<b>M.III.-STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE</b> <b>Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.</i>	5		
<b>M.III.-ImS2.1</b> Sesiunile de informare în vederea menținerii unui stil de viață activ și sănătos se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Centrul încheie protocoale cu autoritatea locală și asigură participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activități de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema etc.).	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup> S2.3:</b> Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup> S2.3:</b> Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare la distanță (telefon, calculator sau laptop cu acces la internet, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).	1		
<b>MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standarde 1-5)</b>	28		
<b>M.IV.-STANDARD 1 CAZARE</b> <b>Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un mediu de viață sigur și confortabil</b> <i>Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții zilnice</i>	11		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> În camera personală se alocă un spațiu de 6 mp/beneficiar aceasta fiind destinată cazării a maxim 2 persoane.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Camera personală permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv: un pat cu cazarmament complet, o noptieră, o masă, scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea	1		

hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat.			
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S1.2</b> Camerele personale sunt separate pe sexe, dar se poate utiliza și de un cuplu căsătorit format din tineri care fac parte din grupul țintă sau din tineri din care unul este rezident al centrului, iar celălalt nu are locuință și nici mijloace financiare sau familie capabilă să susțină costurile unei locuințe.	1		
<b>M.IV.-ImS1.3</b> Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, bani, acte personale etc.) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului, spațiul respectiv fiind amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală sau într-un fișet. O dublură a cheii se predă prin încheierea unui proces verbal conducătorului centrului și se păstrează în fișet închis.	1		
<b>M.IV.-ImS1.4</b> Camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure., asigurându-se astfel: <ul style="list-style-type: none"> <li>- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.</li> <li>- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.</li> </ul>	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.5</b> Ferestrele camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.5</b> Camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.	1		
<b>M.IV.-ImS1.6</b> Camerele personale fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de beneficiari, implicarea beneficiarilor în programul de curățenie fiind prevăzută în Regulile casei.	1		
<b>M.IV.-ImS1.7</b> Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă.	1		

<b>M.IV.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE</b> <b>Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.</i>	3		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).	1		
<b>M.IV.-ImS2.2</b> Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b> <b>Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile și funcționale</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.</i>	6		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și au acces direct din camera personală sau sunt plasate în imediata lor apropiere. Camerele personale care nu au grupuri sanitare proprii sunt dotate cu cel puțin cu o chiuvetă cu apă caldă și rece.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Centrul deține un grup sanitar la cel mult 4 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.	1		
<b>M.IV.-ImS3.2</b> Centrul este dotat cu minim un duș la cel mult 4 beneficiari și cel puțin o baie cu cadă. Băile și dușurile sunt asigurate cu apă caldă și rece.	1		
<b>M.IV.-ImS3.3</b> Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.	1		
<b>M.IV.-ImS3.4</b> Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal, minim cel puțin un grup sanitar pentru femei și	1		



unul pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.			
<b>M.IV.-ImS3.5</b> Lenjeria de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic într-o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau prin achiziționare de astfel de servicii.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b> <b>Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.</i>	3		
<b>M.IV.-Im S4.1:</b> Toate spațiile centrului (camere personale, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență, centrul elaborând și aplicând un program propriu de curățenie (îgienizare și dezinfecție)	1		
<b>M.IV.-Im S4.2:</b> Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.	1		
<b>M.IV.-Im S4.3:</b> Centrul dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 5 ALIMENTAȚIE</b> <b>Centrul rezidențial asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.	5		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S5.1</b> Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S5.1</b> Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	1		
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S5.1</b> De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.	1		

<b>M.IV.-ImS5.2</b> Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.	1		
<b>M.IV.-ImS5.3</b> Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.	1		
<b>MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-3)</b>	<b>25</b>		
<b>M.V.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</b> Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege <b>Rezultate așteptate:</b> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	<b>10</b>		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în aceasta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S1.2</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.V.-Im<sup>4</sup>S1.2</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	1		
<b>M.V.-Im<sup>5</sup>S1.2</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.	1		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul	1		

centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la regulile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.			
<b>M.V.-ImS1.4</b> Sesiunile de instruire a personalului privind metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.V.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b> <b>Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	12		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.	1		
<b>M.V.-ImS2.2</b> Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.V.-ImS2.3</b> Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		

<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.4</b> În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală gravă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică, etc.).	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.4</b> Notificarea se realizează de îndată.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S2.4</b> Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.	1		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.5</b> Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail rudele beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.5</b> Centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S2.5</b> Pentru beneficiarii care nu au rude care pot fi supuse obligației de întreținere, în caz de deces, centrul are responsabilitatea întocmirii actelor și realizării formalităților de înmormântare.	1		
<b>M.V.-Im<sup>4</sup>S2.5</b> Notificările către rude se consemnează în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.	1		
<b>M.V.-STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII</b> <b>Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.</b> <i>Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.</i>	3		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> La sediul centrului există cutia pentru sesizări și reclamații, dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		

<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-ImS3.2</b> Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.	1		
<b>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)</b>	<b>22</b>		
<b>M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa. <b>Rezultate așteptate:</b> <i>Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.</i>	<b>13</b>		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-ImS1.3</b> Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4</b> Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4</b> Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.5</b> Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar-contabile și rapoartele de inspecție sau control.	1		

<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.5</b> Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.	1		
<b>M.VI.-ImS1.6:</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.7</b> Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.7</b> Listele beneficiarilor raportate trimestrial sunt disponibile, pe suport de hârtie sau electronic, la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>3</sup>S1.7</b> Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.	1		
<b>M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE</b> <b>Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.</i>	9		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Pentru activitatea curentă, centrul dispune de un asistent social și personal de curățenie.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Pentru serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială, centrul angajează personal calificat sau achiziționează serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat pentru realizarea unor activități de suport.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sau contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-ImS2.2</b> Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv internship (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscrși în REVISAL.	1		

<b>M.VI.-ImS2.3</b> Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-ImS2.4</b> Fișele de evaluare ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-ImS2.5</b> Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.	1		
<b>M.VI.-ImS2.6</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.	1		
<b>M.VI.-ImS2.7</b> Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.	1		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>122</b>		

**Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre rezidențiale pentru persoanele fără adăpost, cod 8790 CR-PFA-I**

**Secțiunea 1  
Standarde minime de calitate**

**MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)**

**M.I.-STANDARD 1 INFORMARE**

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

*Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.*

**M.I.-S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.**

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a centrului și a serviciilor oferite, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și a spațiilor comune, numărul de locuri din centru, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul al contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, materiale video și foto de informare sau publicitare etc.).

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

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1: Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.*

**M.I.-S1.2 Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia cu privire la serviciile și facilitățile oferite.**

Ghidul beneficiarului cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare a centrului, serviciile și facilitățile oferite, un rezumat al drepturilor și obligațiilor beneficiarilor, perioada maximă de rezidență în centru. În cazul beneficiarilor cu dizabilități, Ghidul beneficiarului se prezintă și în forme adaptate pentru a fi accesibil acestora - easy to read, Braille, CD video/audio etc.

Ghidul beneficiarului este oferit și explicat acestuia odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura beneficiarului se consemnează în scris, într-un registru de evidență privind informarea beneficiarilor. În registrul de evidență privind informarea



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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.2: Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.2: Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.*

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

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3: Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3: În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși în regim de urgență*

## **M.I.-STANDARD 2 - ADMITERE**

### **Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii.**

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

### **M.I.-S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.**

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1: Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului*

### **M.I.-S2.2 Centrul asigură evidența admiterii beneficiarilor.**

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

*M.I.-ImS2.2: Registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.*

### **M.I.-S2.3 Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.**

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

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

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

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centru/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

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

**M.I.-Im<sup>1</sup>S2.3:** Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S2.3:** Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.

#### **M.I.-S2.4 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.**

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

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

**M.I.-ImS2.4:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.

#### **M.I.-S2.5 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului pentru o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/organelor abilitate, o copie a dosarului personal, se pune la dispoziția acestuia/acestora.

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

*ImS2.5:* Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.

### **M.I.-STANDARD 3 SUSPENDARE/ ÎNCETARE SERVICII**

**Suspendarea/încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioada pe care o doresc, cu încadrare în perioada maxim admisă, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.

#### **M.I.-S3.1 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate.**

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

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

- în cazul părăsirii centrului de către beneficiar prin proprie voință;
- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicale;
- în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată;

- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc.) centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată etc.);
- în caz de deces al beneficiarului;
- în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul centrului;
- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1:** *Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1:** *Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.*

### **M.I.-S3.2 Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială cu privire la beneficiarii care au părăsit centrul.**

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

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

**M.I.-ImS3.2:** *Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.*

### **M.I.-S3.3 Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.**

**M.I.-Im<sup>1</sup>S3.3:** *Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.*

**M.I.-Im<sup>2</sup>S3.3:** *Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.*

**M.I.-Im<sup>3</sup>S3.3:** *Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.*

## **MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1-2)**

### **M.II.-STANDARD 1 EVALUARE**

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

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

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

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

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de centru. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată atât de beneficiar/reprezentantul său legal/convențional, cât și de persoana care a efectuat evaluarea/reevaluarea.

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

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

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

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

**M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.

**M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1:** Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezențanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.

### **M.II.-S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor.**

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

**M.II.-ImS1.2:** Evaluarea se realizează de un asistent social, iar pentru celelalte servicii furnizorul poate încheia convenții de colaborare cu cabinete de specialitate, sau poate încheia contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

### **M.II.-S1.3 Centrul efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.**

Reevaluarea beneficiarului se realizează semestrial, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

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

**M.II.-ImS1.3:** Reevaluarea beneficiarului se realizează semestrial, precum și atunci când situația o impune, iar rezultatele acesteia se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

## **M.II.-STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII**

### **Centrul rezidențial stabilește pentru fiecare beneficiar un plan de intervenție.**

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

### **M.II.-S2.1 Centrul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan de intervenție.**

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

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

- semnătura beneficiarului.

Fiecare centru își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului de intervenție, *aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale*. Odată cu încetarea serviciilor, planul de intervenție se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:** *Modelul planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1:** *Modelul planului de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.*

**M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1:** *Planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.*

#### **M.II.-S2.2 Centrul are capacitatea de a realiza și aplica planul de intervenție al beneficiarului.**

**M.II.-Im S2.2:** *Centrul dispune de personal de specialitate și/sau are încheiate contracte de prestări servicii sau convenții de parteneriat cu instituții al căror personal este capabil să elaboreze planul individualizat de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.*

#### **M.II.-S2.3 Planul de intervenție al beneficiarului se întocmește cu consultarea acestuia.**

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

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

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

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.3:** *Planul individualizat de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.*

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.3:** *Revizuirea planului individualizat de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.*

#### **M.II.-S2.4 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție al beneficiarului.**

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

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

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

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

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.4:** *Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.*

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.4:** *Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.*

#### **M.II.-S2.5 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.**

Dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari.

**M.II.-ImS2.5:** *Dosarele de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.*

## **MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-2)**

### **M.III.-STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

**Centrul rezidențial facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.**

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

#### **M.III.-S1.1 Centrul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.**

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

Principalele activități/servicii acordate pot fi următoarele:

- a) informare și consiliere privind drepturile sociale, promovarea inserției/reinserției familiale, reluarea contactelor sociale;
- b) consiliere psihologică și, după caz, terapii de specialitate;
- c) educație extracurriculară privind un stil de viață sănătos, pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, prevenirea bolilor transmisibile, pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație civică, educație sexuală;
- d) consiliere/orientare vocațională, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă;
- e) facilitarea accesului la servicii medicale;
- f) suport pentru procurarea actelor de identitate, dacă este cazul;
- g) alte activități care contribuie la reinserția în familie și în comunitate a beneficiarilor.

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

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1:** *Planurile individualizate de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1:** *Planurile individualizate de intervenție sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.*

#### **M.III.-S1.2 Centrul are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.**

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

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

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

**M.III.-ImS1.2:** *Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.*

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

**M.III.-ImS1.3:** *Centrul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială. În cazul în care acordă servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.*

**M.III.-S1.4 Centrul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.**

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru și elaborează, împreună cu beneficiarii, un set de reguli interne, denumite Regulile casei.

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

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.4:** *Regulile casei sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.4:** *La sediul centrului sunt disponibile, pe suport de hârtie, Regulile casei, ce trebuie urmate de beneficiari pentru o conviețuire în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor, program de vizite etc.).*

**M.III.-S1.5 Centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.**

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

**M.III.-ImS1.5:** *Centrul facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, de medicii specialiști din ambulatorii și spitale.*

**M.III.-S1.6 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.**

Beneficiarii pot primi vizite în spațiul special amenajat pentru socializare.

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

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.6:** *Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.6:** *Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare la distanță (telefon, calculator sau laptop cu acces la internet, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).*

**M.III.-STANDARD 2 FACILITARE ACCES LA O LOCUINȚĂ**

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

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

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

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

**M.III.-ImS2.1:** *Planurile de intervenție consemnează participarea beneficiarilor la activitățile de integrare/reintegrare socială recomandate.*

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

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

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

**M.III.-ImS2.2:** *Centrul constituie un dosar special pentru facilitarea locuirii în care arhivează toată corespondența cu instituțiile publice (comunicări, adrese, notificări transmise, răspunsuri primite), disponibil la sediul centrului.*

## **MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standarde 1-5)**

### **M.IV.-STANDARD 1 CAZARE**

**Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare.**

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

**M.IV.-S1.1 Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.**

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de viață cât mai prietenos și confortabil. Planul poate avea în vedere de exemplu: lucrări pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare, amenajarea spațiilor interioare - zugrăvit, amenajarea spațiilor exterioare (bănci, foisoare, spații verzi), dotări cu mijloace de transport proprii etc.

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.1:** *Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1:** *Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.*

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

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2:** *În fiecare dormitor se alocă un spațiu de 6 mp/beneficiar, acesta fiind destinat cazării a maxim 6 persoane.*

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2:** *Dormitorul permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv: un pat cu cazarmament complet, o noptieră, o masă, scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat.*

**M.IV.-Im<sup>3</sup>S1.2:** *Dormitoarele sunt separate pe sexe dar se poate utiliza și de un cuplu căsătorit cu copii.*

**M.IV.-S1.3 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.**

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

**M.IV.-ImS1.3:** *Valorile și obiectele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în condiții de siguranță, în baza unui proces verbal încheiat între beneficiar și conducătorul centrului, în prezența asistentului social. Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, bani sau alte*



valori, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului. O dublură a cheii se păstrează în fișet închis la conducătorul centrului.

#### **M.IV.-S1.4 Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

**M.IV.-Im S1.4:** *Dormitoarele sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure., asigurându-se astfel:*

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.
- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

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

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.5:** *Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.*

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.5:** *Dormitoarele dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.*

#### **M.IV.-S1.6 Dormitoarele se mențin curate și după caz, igienizate.**

**M.IV.-ImS1.6:** *Dormitoarele fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de beneficiari, prevăzut în Regulamentul casei, precum și în programul de curățenie și igienizare al centrului.*

#### **M.IV.-S1.7 Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).**

**M.IV.-ImS1.7:** *Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă.*

### **M.IV.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE**

**Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice.**

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

#### **M.IV.-S2.1 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.**

**Im<sup>1</sup>S2.1:** *Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.*

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1:** *Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).*

#### **M.IV.-S2.2 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.**

**M.IV.-ImS2.2:** *Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.*

### **M.IV.-STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE**

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

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

#### **M.IV.-S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.**

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.1:** Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și au acces direct din dormitoare, camera personală sau sunt plasate în imediata lor apropiere.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.1:** Centrul deține un grup sanitar la cel mult 8 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

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

**M.IV.-ImS3.2:** Centrul este dotat cu minim un duș la cel mult 8 beneficiari și cel puțin o baie cu cadă-centru. Baia și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

**M.IV.-S3.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.**

**M.IV.-ImS3.3:** Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.

**M.IV.-S3.4 Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.**

**M.IV.-ImS3.4:** Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal, minim cel puțin un grup sanitar pentru femei și unul pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

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

**M.IV.-ImS3.5:** Lenjerie de pat și alte obiecte de cazarmament, sunt spălate periodic într-o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau prin achiziționare de astfel de servicii. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea hainelor și lenjeriei personale a beneficiarilor.

#### **M.IV.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR**

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

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

**M.IV.-S4.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

**M.IV.-ImS4.1:** Toate spațiile centrului (camere personale, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență, centrul elaborând și aplicând un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție).

**M.IV.-S4.2 Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

**M.IV.-ImS4.2:** Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale, la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

**M.IV.-S4.3 Centrul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.**

**M.IV.-ImS4.3:** Centrul dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

## **M.IV.-STANDARD 5 ALIMENTAȚIE**

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

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

### **M.IV.-S5.1 Centrul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.**

Centrul deține spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

Centrul încurajează beneficiarii să-și prepare singuri hrana zilnică.

**M.IV.-ImS5.1:** *Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.*

### **M.IV.-S5.2 Centrul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.**

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

**M.IV.-ImS5.2:** *Beneficiarii iau masa în condiții de siguranță și confort.*

### **M.IV.-S5.3 Centrul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.**

Centrul poate să înființeze gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic: grădină de legume, livadă de pomi fructiferi, crescătorie de păsări și animale etc., produsele acestora fiind utilizate exclusiv în folosul beneficiarilor.

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

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

**M.IV.-ImS5.3:** *Centrul dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor.*

### **M.IV.-S5.4 Centrul asigură sau facilitează aprovizionarea beneficiarilor cu produse alimentare astfel încât fiecare beneficiar să poată avea 3 mese/zi.**

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

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

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

Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

Deserturile asigurate beneficiarilor sunt preparate, de preferință, în bucătăria centrului.

Centrul dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.

Stabilirea modelelor meniului de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S5.4:** Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor și echilibrată caloric, **pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.**

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S5.4:** Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

**M.IV.-Im<sup>3</sup>S5.4:** Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

**M.IV.-Im<sup>4</sup>S5.4:** De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.

## **MODULUL V DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standarde 1-3)**

### **M.V.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE**

**Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.**

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

#### **M.V.-S1.1 Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.**

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

1. dreptul de a fi informați asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de beneficiari ai centrului și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. dreptul de a-și desfășura activitățile zilnice într-un mediu fizic accesibil, sigur și funcțional;
3. dreptul de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct, în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opiniile;
4. dreptul de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
5. dreptul de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
6. dreptul de a li se asigura confidențialitatea asupra datelor personale;
7. dreptul de a nu fi abuzați, neglijați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
8. dreptul de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
9. dreptul de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
10. dreptul de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
11. dreptul de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
12. dreptul de a beneficia de un spațiu personal de cazare;
13. dreptul de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
14. dreptul de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
15. dreptul de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;
16. dreptul de a practica cultul religios dorit;
17. dreptul de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;
18. dreptul de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
19. dreptul de a fi informați despre procedurile aplicate în centru;
20. dreptul de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal.

21. obligația de a achita contribuția lunară de întreținere (pentru beneficiarii cu venituri proprii), în funcție de veniturile personale lunare, fără a se depăși nivelul contribuției lunare de întreținere aprobată pentru centrul rezidențial, conform actelor normative și administrative în vigoare;

22. obligația de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individual de intervenție;

23. obligația de a furniza informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;

24. obligația de a respecta termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenție;

25. obligația de a anunța orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

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

**Im<sup>1</sup>SI.1:** *Carta drepturilor beneficiarilor elaborată conform standardului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale*

**Im<sup>2</sup>SI.1** *Carta drepturilor beneficiarilor elaborată conform standardului este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.), la sediul adăpostului de noapte*

#### **M.V.-S1.2 Centrul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.**

Centrul asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

**M.V.-ImS1.2:** *Informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.*

#### **M.V.-S1.3 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul centrului aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, în care se precizează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea centrului.

**M.V.-Im<sup>1</sup>SI.3:** *Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.V.-Im<sup>2</sup>SI.3:** *Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.V.-Im<sup>3</sup>SI.3:** *Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

**M.V.-Im<sup>4</sup>SI.3:** *Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.*

**M.V.-Im<sup>5</sup>SI.3:** *Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.*

#### **M.V.-S1.4 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.**

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără niciun fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

**M.V.-ImS1.4:** *Codul de etică aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale este disponibil pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

**M.V.-S1.5** Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică, drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică.

**M.V.-ImS1.5:** *Sesiunile de instruire a personalului privind metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

## **M.V.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII**

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

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

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

Centrul elaborează și aplică propria procedură privind identificarea și sesizarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și soluționarea acestora.

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

Centrul înregistrează incidentele deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, agresiuni etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, furt, comportament imoral etc.) în caietul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite. În caiet se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1:** *Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1:** *Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc. la sediul centrului.*

**M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1:** *Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.*

**M.V.-S2.2** Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în comunitate.

**M.V.-ImS2.2:** *Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant. Aceste sesiuni se înscriu în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

**M.V.-S2.3** Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Centrul instruieste personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în comunitate.

**M.V.-ImS2.3:** *Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.V.-S2.4** **Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

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

**M.V.-Im<sup>1</sup>S2.4:** *La sediul centrului este disponibil un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care menționează cazurile de abuz identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.*

**M.V.-Im<sup>2</sup>S2.4:** *Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.*

**M.V.-S2.5** **Centrul informează rudele beneficiarului și instituțiile abilitate cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.**

Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail rudele beneficiarului (dacă are date furnizate de beneficiari) cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite în maxim 48 de ore de la producerea acesteia. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul rudelor beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 72 de ore de la producerea incidentului.

În situații deosebite, când s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (procuratură, poliție, direcție de sănătate publică etc.) în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

**M.V.-ImS2.5:** *Notificările către rude se consemnează în registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.*

### **M.V.-STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII**

**Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.**

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

**M.V.-S3.1** **Centrul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.**

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Conținutul cutiei se verifică lunar de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1:** *Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1: Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului.*

**M.V.-S3.2 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.**

Sesizările/reclamațiile depuse în recipientul cu această destinație se înregistrează într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr.

*M.V.-Im S3.2: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.*

## **MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)**

### **M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.*

#### **M.VI.-S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.**

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1: Conducerea centrului se află în sarcina unui director, pentru serviciile sociale cu personalitate juridică sau unui șef de centru, în cazul celor fără personalitate juridică.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1: Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.*

#### **M.VI.-S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

*M.VI.-ImS1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul adăpostului.*

#### **M.VI.-S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.**

Centrul consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.

*M.VI.-ImS1.3: Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

#### **M.VI.-S1.4 Centrul facilitează participarea personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.**

Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

#### **M.VI.-S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.**



Coordonatorul centrului este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, materiale, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate. Auditul intern trebuie realizat cel puțin odată la 5 ani.

Conducerea centrului respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor materiale și financiare și deține (sau după caz, poate prezenta) documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex: Curte de Conturi, Inspekția Muncii ș.a.). Rapoartele de evaluare/audit intern sunt obligatorii pentru reacreditarea centrului.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.5:** *Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar-contabile și rapoartele de inspekție sau control.*

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.5:** *Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.*

**M.VI.-S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Conducătorul centrului elaborează anual un raport de activitate. Raportul de activitate poate fi publicat pe site-ul furnizorului și/sau al primăriei pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.6:** *Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și este public.*

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.6:** *Raportul de activitate este postat pe internet, pe site-ul de prezentare al adăpostului.*

**M.VI.-S1.7 Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.**

Centrul promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

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

Centrul participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.7:** *Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor raportate trimestrial sunt disponibile, pe suport de hârtie sau electronic, la sediul centrului.*

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.7:** *Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.*

## **M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.*

**M.VI.-S2.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și/sau încheie contracte de voluntariat cu aceștia pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, centrul încurajează implicarea voluntarilor sau a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv de internship, conform legii.

**Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.**

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1:** *Pentru activitatea curentă, centrul dispune de un asistent social și personal de curățenie.*

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1:** *Pentru serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială, centrul angajează personal calificat sau achiziționează serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat, respectiv internship pentru realizarea unor activități de suport.*

**M.VI.-Im<sup>3</sup>S2.1:** *Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.*

**M.VI.-S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.**

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii.

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

**M.VI.-ImS2.2:** *Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.*

**M.VI.-S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.**

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

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

**M.VI.-ImS2.3:** *Fișele de post ale personalului sunt disponibile (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.VI.-S2.4 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.**

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

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

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie, pentru anul anterior.

**M.VI.-ImS2.4:** *Fișele de evaluare ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.VI.-S2.5 Centrul asigură toate informațiile necesare privind activitatea desfășurată zilnic.**

Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului de conducere și al personalului de specialitate care funcționează în cabinetele de specialitate.

**M.VI.-ImS2.5:** *Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.*

**M.VI.-S2.6 Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

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

**M.VI.-ImS2.6:** *Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.*

#### Secțiunea a 2-a

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

Pentru a obține licența de funcționare, centrul rezidențial pentru persoanele fără , trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80%- 100% din totalul de 115 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru un centru rezidențial pentru persoanele fără adăpost se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

#### MODEL FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
<b>MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)</b>	<b>19</b>		
<b>M.I.-STANDARD 1 INFORMARE</b> Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funcțiile sale și	<b>6</b>		

<b>serviciile oferite</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.			
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3:</b> Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3:</b> În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși în regim de urgență	1		
<b>M.I.-STANDARD 2 – ADMITERE</b> <b>Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial.	7		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-ImS2.2:</b> Registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.3:</b> Modelul contractului de	1		

furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.3:</b> Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.	1		
<b>M.I.-ImS2.4:</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor	1		
<b>M.I.-ImS2.5:</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-STANDARD 3</b> <b>SUSPENDARE/ÎNCETARE SERVICII</b> <b>Suspendarea/încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioada pe care o doresc, cu încadrare în perioada maxim admisă, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.</i>	6		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1:</b> Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1:</b> Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-ImS3.2:</b> Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.3:</b> Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.3:</b> Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.	1		

<b>M.I.-Im<sup>3</sup>S3.3:</b> Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.	1		
<b>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1-2)</b>	<b>14</b>		
<b>M.II.-STANDARD 1 EVALUARE</b> Asistarea și găzduirea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar. <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și activități/servicii care promovează integrarea/reintegrarea socială a acestora.</i>	5		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1:</b> Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.	1		
<b>M.II.-ImS1.2:</b> Evaluarea se realizează de un asistent social, iar pentru celelalte servicii furnizorul poate încheia convenții de colaborare cu cabinete de specialitate, sau poate încheia contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.	1		
<b>M.II.-ImS1.3:</b> Reevaluarea beneficiarului se realizează semestrial, precum și atunci când situația o impune, iar rezultatele acesteia se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului.	1		
<b>M.II.-STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII</b> Centrul rezidențial stabilește pentru fiecare beneficiar un plan de intervenție. <i>Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.</i>	9		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Modelul planului de intervenție este aprobat prin decizia	1		

furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1.</b> Modelul planului de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1:</b> Planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.	1		
<b>M.II.-Im S2.2:</b> Centrul dispune de personal de specialitate și/sau are încheiate contracte de prestări servicii sau convenții de parteneriat cu instituții al căror personal este capabil să elaboreze planul individualizat de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.3:</b> Planul individualizat de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.3:</b> Revizuirea planului individualizat de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.4:</b> Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.4:</b> Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.	1		
<b>M.II.-ImS2.5:</b> Dosarele de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.	1		
<b>MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-2)</b>	<b>11</b>		
<b>M.III.-STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ</b> Centrul rezidențial facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor. <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.</i>	<b>9</b>		

<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Planurile individualizate de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Planurile individualizate de intervenție sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.	1		
<b>M.III.-ImS1.2:</b> Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate	1		
<b>M.III.-ImS1.3:</b> Centrul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială. În cazul în care acordă servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.4:</b> Regulile casei sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.4:</b> La sediul centrului sunt disponibile, pe suport de hârtie, Regulile casei, ce trebuie urmate de beneficiari pentru o conviețuire în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor, program de vizite etc.).	1		
<b>M.III.-ImS1.5:</b> Centrul facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, de medicii specialiști din ambulatorii și spitale.	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.6:</b> Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.6:</b> Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare la distanță (telefon, calculator sau laptop cu acces la internet, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).	1		
<b>M.III.-STANDARD 2 FACILITARE ACCES LA O LOCUINȚĂ</b> <b>Centrul rezidențial desfășoară activități în vederea facilitării accesului la o locuință pentru beneficiarii proprii.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii găzduiți pe	2		



perioadă determinată primesc sprijin pentru locuire.			
<b>M.III.-ImS2.1:</b> Planurile de intervenție consemnează participarea beneficiarilor la activitățile de integrare/reintegrare socială recomandate.	1		
<b>M.III.-ImS2.2:</b> Centrul constituie un dosar special pentru facilitarea locuirii în care arhivează toată corespondența cu instituțiile publice (comunicări, adrese, notificări transmise, răspunsuri primite), disponibil la sediul centrului.	1		
<b>MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standarde 1-5)</b>	<b>30</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 1 CAZARE</b> Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare. <i>Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.</i>	<b>11</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> În fiecare dormitor se alocă un spațiu de 6 mp/beneficiar, acesta fiind destinat cazării a maxim 6 persoane.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2:</b> Dormitorul permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv: un pat cu cazarmament complet, o noptieră, o masă, scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S1.2:</b> Dormitoarele sunt separate pe sexe dar se poate utiliza și de un cuplu căsătorit cu copii.	1		
<b>M.IV.-ImS1.3:</b> Valorile și obiectele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în condiții de siguranță, în baza unui proces verbal încheiat între beneficiar și conducătorul centrului, în prezența asistentului social. Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, bani sau alte valori, acte personale) care se închide cu cheie,	1		

aflată în posesia beneficiarului. O dublură a cheii se păstrează în fișet închis la conducătorul centrului.			
<b>M.IV.-Im S1.4:</b> Dormitoarele sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure., asigurându-se astfel: <ul style="list-style-type: none"> <li>- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.</li> <li>- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.</li> </ul>	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.5:</b> Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.5:</b> Dormitoarele dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.	1		
<b>M.IV.-ImS1.6:</b> Dormitoarele fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de beneficiari, prevăzut în Regulamentul casei, precum și în programul de curățenie și igienizare al centrului.	1		
<b>M.IV.-ImS1.7:</b> Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, păaturi și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE</b> <b>Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.</i>	3		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).	1		
<b>M.IV.-ImS2.2:</b> Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de	1		

curățenie zilnică.			
<b>M.IV.-STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b> Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale. <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.</i>	6		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și au acces direct din dormitoare, camera personală sau sunt plasate în imediata lor apropiere.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Centrul deține un grup sanitar la cel mult 8 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.	1		
<b>M.IV.-ImS3.2</b> Centrul este dotat cu minim un duș la cel mult 8 beneficiari și cel puțin o baie cu cadă/centru. Baia și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.	1		
<b>M.IV.-ImS3.3</b> Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.	1		
<b>M.IV.-ImS3.4</b> Centrul deține <b>grupuri sanitare separate pentru personal</b> , minim cel puțin un grup sanitar pentru femei și unul pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.	1		
<b>M.IV.-ImS3.5</b> Lenjeria de pat și alte obiecte de cazarmament, sunt spălate periodic într-o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau prin achiziționare de astfel de servicii. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea hainelor și lenjeriei personale a beneficiarilor.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b> Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare. <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați</i>	3		

<i>contra riscului infecțiilor.</i>			
<b>M.IV.-ImS4.1</b> Toate spațiile centrului (camere personale, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență, centrul elaborând și aplicând un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție).	1		
<b>M.IV.-ImS4.2</b> Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale, la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.	1		
<b>M.IV.-ImS4.3</b> Centrul dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 5 ALIMENTAȚIE</b> <b>Centrul rezidențial asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.</i>	7		
<b>M.IV.-ImS5.1</b> Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.	1		
<b>M.IV.-ImS5.2</b> Beneficiarii iau masa în condiții de siguranță și confort.	1		
<b>M.IV.-ImS5.3:</b> Centrul dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S5.4</b> Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor și echilibrată caloric, pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S5.4</b> Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S5.4</b> Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	1		
<b>M.IV.-Im<sup>4</sup>S5.4</b> De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.	1		
<b>MODULUL V DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI</b>	<b>21</b>		

<b>ETICĂ (Standarde 1-3)</b>			
<b>M.V.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</b> <b>Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.</b> <i>Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.</i>	<b>10</b>		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Carta drepturilor beneficiarilor elaborată conform standardului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor elaborată conform standardului este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.), sediul adăpostului de noapte	1		
<b>M.V.-ImS1.2:</b> Informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.3:</b> Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.3:</b> Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S1.3:</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.V.-Im<sup>4</sup>S1.3:</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	1		
<b>M.V.-Im<sup>5</sup>S1.3:</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.	1		
<b>M.V.-ImS1.4:</b> Codul de etică aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale este	1		

disponibil pe suport de hârtie, la sediul centrului.			
<b>M.V.-ImS1.5:</b> Sesiunile de instruire a personalului privind metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.V.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b> <b>Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.</i>	8		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc. la sediul centrului.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.	1		
<b>M.V.-ImS2.2:</b> Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant. Aceste sesiuni se înscriu în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor	1		
<b>M.V.-ImS2.3:</b> Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea	1		

formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.			
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.4:</b> La sediul centrului este disponibil un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care menționează cazurile de abuz identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.4:</b> Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.	1		
<b>M.V.-ImS2.5:</b> Notificările către rude se consemnează în registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.	1		
<b>M.V.-STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII</b> <b>Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.</b> <i>Rezultate așteptate Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.</i>	3		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1:</b> Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1:</b> Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului.	1		
<b>M.V.-Im S3.2:</b> Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.	1		
<b>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)</b>	<b>20</b>		
<b>M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> <b>Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.</i>	12		

<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Conducerea centrului se află în sarcina unui director, pentru serviciile sociale cu personalitate juridică sau unui șef de centru, în cazul celor fără personalitate juridică.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	1		
<b>M.VI.-ImS1.2</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul adăpostului.	1		
<b>M.VI.-ImS1.3</b> Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4:</b> Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4:</b> Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.5:</b> Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar-contabile și rapoartele de inspecție sau control.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.5:</b> Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.6:</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și este public.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.6:</b> Raportul de activitate este postat pe internet, pe site-ul de prezentare al adăpostului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.7:</b> Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor raportate trimestrial sunt disponibile, pe suport de hârtie sau electronic, la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.7:</b> Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini	1		



pozitive a acestora.			
<b>M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE</b> <b>Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.</i>	8		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Pentru activitatea curentă, centrul dispune de un asistent social și personal de curățenie.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Pentru serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială, centrul angajează personal calificat sau achiziționează serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat, respectiv internship, pentru realizarea unor activități de suport.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>3</sup>S2.1:</b> Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.	1		
<b>M.VI.-ImS2.2:</b> Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.	1		
<b>M.VI.-ImS2.3:</b> Fișele de post ale personalului sunt disponibile (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-ImS2.4:</b> Fișele de evaluare ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-ImS2.5:</b> Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.	1		
<b>M.VI.-ImS2.6:</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.	1		
<b>TOTAL PUNCTAJ:</b>	<b>115</b>		

**Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca  
adăposturi de noapte, cod 8790 CR-PFA-II**

**Secțiunea 1  
Standarde minime de calitate**

**MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-2)**

**M.I.-STANDARD 1 INFORMARE**

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

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

**M.I.-S1.1 Adăpostul de noapte deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.**

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a adăpostului de noapte, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și spațiile comune, numărul de locuri din adăpost, alte servicii și facilități oferite și după caz, quantumul contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul adăpostului sau al furnizorului acestuia, filme și fotografii de informare sau publicitate etc.).

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

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1: Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul adăpostului de noapte sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale*

*M.I.-Im<sup>2</sup> S1.1: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul adăpostului de noapte este disponibilă/poate fi accesată la sediul acestuia.*

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

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.2: Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale*

*M.I.-Im<sup>2</sup> S1.2: Ghidul beneficiarului este afișat la sediul adăpostului de noapte, într-un loc vizibil.*

*M.I.-Im<sup>3</sup>S1.2: Ghidul beneficiarului se prezintă și în forme adaptate pentru a fi accesibil acestora - easy to read, Braille, CD video/audio etc- în cazul beneficiarilor cu dizabilități*

**M.I.-STANDARD 2 ADMITERE**

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

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

#### **M.I.-S2.1 Adăpostul de noapte aplică o procedură proprie de admitere.**

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup> S2.1: Procedura de admitere este disponibilă la sediul adăpostului de noapte.*

#### **M.I.-S2.2 Adăpostul de noapte asigură evidența beneficiarilor admiși.**

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

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2: Registrul de evidență a beneficiarilor se păstrează la sediul adăpostului de noapte în condiții adecvate pentru protejarea confidențialității cu privire la datele personale ale beneficiarilor, în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2: Registrul de evidență a beneficiarilor arhivat este disponibil la sediul adăpostului de noapte.*

#### **M.I.-S2.3 Adăpostul de noapte asigură admiterea beneficiarilor conform programului de funcționare.**

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.3: Fiecare adăpost de noapte își stabilește propriul program de funcționare care poate fi cuprins într-un interval de minim 8 ore și maxim 12 ore.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.3: Programul de funcționare este afișat la intrarea în adăpostul de noapte.*

#### **M.I.-S2.4 Adăpostul de noapte asigură informarea beneficiarului asupra situațiilor în care pot înceta serviciile sau se refuză accesul în adăpost.**

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

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.4: Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.4: Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind încetarea serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul adăpostului de noapte.*

## **MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-5)**

## **M.II.-STANDARD 1 CAZARE**

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

**Rezultate așteptate:** Fiecare beneficiar este găzduit într-un adăpost de noapte care deține facilitățile necesare.

### **M.II.-S1.1 Adăpostul de noapte dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.**

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

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul adăpostului de noapte.*

### **M.II.-S1.2 Adăpostul de noapte alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.**

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.2: Dormitorul este suficient de spațios pentru amplasarea paturilor și deplasarea beneficiarilor în interior.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.2: Fiecare pat are saltea, pernă, lenjerie de pat, pături. Paturile pot fi și suprapuse.*

*M.II.-Im<sup>3</sup>S1.2: La fiecare pat se atașează o lampă de iluminat pentru uz personal.*

### **M.II.-S1.3 Adăpostul de noapte pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor și actelor personale.**

*M.II.-Im<sup>1</sup> S1.3: Adăpostul de noapte pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (fișete, dulapuri) pentru haine, încălțăminte și alte obiecte personale, închis cu cheie. O cheie revine beneficiarului și una personalului adăpostului cu atribuții în supravegherea pe timp de noapte. După caz, poate fi amenajată o cameră cu destinația de garderobă.*

*M.II.-Im<sup>2</sup> S1.3: Adăpostul de noapte dispune și de un fișet închis în care, la cererea beneficiarului se pot păstra obiecte de valoare, bani și acte personale. Depunerea acestora se face după completarea unei foi de evidență, semnată de beneficiar și de persoana cu atribuții de supraveghere pe timp de noapte.*

### **M.II.-S1.4 Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

*M.II.-Im S1.4: Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să se asigure:*

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.*
- securizarea ușilor cu sisteme de închidere fără cheie.*

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

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.5: Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită ventilația naturală.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.5: Dormitoarele dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.*

### **M.II.-S1.6 Dormitoarele se mențin curate și igienizate.**

*M.II.-ImS1.6: Dormitoarele fac obiectul unui program de curățenie zilnică și de igienizare periodică.*

**M.II.-S1.7 Adăpostul de noapte asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.)** astfel încât fiecărui beneficiar să i se asigure de condiții minime de confort pentru perioadele de somn și odihnă..

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.7: Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. După caz, adăpostul poate distribui beneficiarilor pijamale, lenjerie intimă, haine și încălțăminte.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.7: Fiecărui beneficiar i se distribuie o pereche de papuci pe care îi returnează la plecare.*

### **M.II.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE**

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

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

### **M.II.-S2.1 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.**

*M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1: Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1: Dacă găzduirea se realizează pe o perioadă mai mare de 8 ore, adăpostul de noapte amenajează o cameră de socializare (dotată cu mese și scaune, tv, radio, minibibliotecă, aparatură electrică pentru prepararea de băuturi calde etc.). În camera de socializare beneficiarii pot primi apă și pachete de hrană, băuturi calde nealcoolice (ceaiuri, cafea etc.)*

### **M.II.-S2.2 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.**

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

*M.II.-ImS2.2: Adăpostul de noapte menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.*

### **M.II.-STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE**

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

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

### **M.II.-S3.1 Adăpostul de noapte deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.**

*M.II.-ImS3.1: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător: separate pe sexe și dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.*

**M.II.-S3.2 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.**

*M.II.-Im S3.2: Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, dețin instalații bine izolate și funcționale etc.*

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

*M.II.-ImS3.3: Adăpostul de noapte poate deține o spălătorie-uscătorie proprie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau sunt achiziționate astfel de servicii. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea hainelor și lenjeriei personale a beneficiarilor*

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

*M.II.-Im S3.4: Adăpostul de noapte este dotat cu dușuri alimentate cu apă caldă și rece.*

**M.II.-S3.5 Adăpostul de noapte deține un grup sanitar separat pentru personal.**

*M.II.-Im S3.5: Adăpostul de noapte deține un grup sanitar separat pentru personal dotat cu chiuvetă și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.*

#### **M.II.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR**

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

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

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

*M.II.-Im S4.1: Adăpostul de noapte elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor (dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare.*

**M.II.-S4.2 Materialele igienico-sanitare și cele pentru dezinfecție se păstrează în condiții de siguranță.**

*M.II.-ImS4.2: Adăpostul de noapte depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.*

**M.II.-S4.3 Adăpostul de noapte realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare în vederea prevenirii infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.**

*M.II.-ImS4.3: Adăpostul de noapte dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.*

#### **M.II.-STANDARD 5 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

**Adăpostul de noapte promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.**

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

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

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

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

Adăpostul de noapte poate oferi servicii de informare și consiliere beneficiarilor, precum și de educație sanitară acordate de un asistent social, respectiv de un asistent medical, programate seara, înainte de programul de somn sau dimineața, înainte de plecarea beneficiarilor din adăpost.

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

*M.II.-Im<sup>1</sup>S5.1: Listele lunare ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte..*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S5.1: Programul serviciilor de informare și consiliere este afișat la sediul adăpostului de noapte.*

### **M.II.-S5.2 Adăpostul de noapte încurajează participarea beneficiarilor la programele de integrare/reintegrare socială.**

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

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

*M.II.-Im<sup>1</sup>S5.2: Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S5.2: Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de furnizorul adăpostului de noapte*

### **M.II.-S5.3 Adăpostul de noapte dispune de spații amenajate și dotate corespunzător destinate personalului.**

*M.II.-Im S5.3: Adăpostul de noapte amenajează cel puțin un birou pentru angajatul care asigură supravegherea pe timp de noapte și, după caz, un cabinet destinat activității asistentului social.*

## **MODULUL III DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)**

### **M.III.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE**

**Adăpostul de noapte respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.**

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

#### **M.III.-S1.1 Adăpostul de noapte elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.**

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

1. de a fi informați asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai serviciului și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate;
3. de a consimți asupra obligațiilor ce le revin în calitate de beneficiari ai serviciului;
4. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
5. de a nu fi abuzați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
6. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
7. de a fi tratați fără discriminare;
8. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, conform legii;

9. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
10. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;
11. de a avea acces la servicii de informare și consiliere care să faciliteze integrarea/reintegrarea lor socială;
12. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1** *Carta drepturilor beneficiarilor, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.), elaborată conform standardului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1:** *Carta drepturilor beneficiarilor elaborată conform standardului este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.), la sediul adăpostului de noapte.*

### **M.III.-S1.2 Adăpostul de noapte informează beneficiarii asupra drepturilor lor.**

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

**M.III.-ImS1.2:** *Afișarea Cartei se realizează la sediul adăpostului de noapte într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.*

### **M.III.-S1.3 Adăpostul de noapte măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.**

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

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.3:** *Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.3:** *Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul adăpostului de noapte și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.III.-Im<sup>3</sup>S1.3:** *Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul adăpostului de noapte.*

**M.III.-Im<sup>4</sup>S1.3:** *Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.*

**M.III.-Im<sup>5</sup>S1.3:** *Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.*

### **M.III.-S1.4 Adăpostul de noapte își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.**

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.4:** *Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale*

**M.III.-Im<sup>2</sup> S1.4:** *Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul adăpostului de noapte.*

**M.III.-S1.5 Adăpostul de noapte se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică, drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.**

Adăpostul de noapte organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică.



*M.III.-ImS1.5: Sesiunile de instruire a personalului privind metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

## **M.III.-STANDARDUL 2 SESIZĂRI/RECLAMAȚII, NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE, PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR**

**Adăpostul de noapte ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv asupra beneficiarilor. Adăpostul de noapte încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea sa și notifică incidentele deosebite către organele competente.**

**Rezultate așteptate:** Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util. Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor de orice natură.

**M.III.-S2.1 Adăpostul de noapte utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și a incidentelor deosebite în rândurile beneficiarilor.**

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia elaborează și aplică propria procedură privind riscul de abuz. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) la care poate fi supus beneficiarul de către personalul adăpostului de noapte, alți beneficiari, membri ai comunității.

*M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea incidentelor deosebite, a cazurilor de abuz, pe suport de hârtie și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale*

*M.III.-Im<sup>2</sup> S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea incidentelor deosebite, a cazurilor de abuz este disponibilă, pe suport de hârtie și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) la sediul adăpostului de noapte.*

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

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

*M.III.-ImS2.2: Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.III.-S2.3 Adăpostul de noapte aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organisme/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificate, a incidentelor deosebite și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

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

În situații deosebite, când s-a produs o vătămare corporală importantă ori deces, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, personalul adăpostului de noapte

informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcție de sănătate publică, serviciul public de asistență socială etc.).

**M.III.-Im<sup>1</sup>S2.3:** *La sediul adăpostului de noapte este disponibil un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care menționează cazurile de abuz identificate sau semnalate, precum și instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S2.3:** *Orice caz de abuz sesizat în adăpostul de noapte este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia*

**M.III.-S2.4 Adăpostul de noapte asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.**

Adăpostul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Adăpostul de noapte pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității adăpostului.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul adăpostului în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor cu dată și număr.

**M.III.-ImS2.4:** *Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.*

## **MODUL IV MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)**

### **M.IV.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

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

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

**M.IV.-S1.1 Adăpostul de noapte este administrat și coordonat de personal de conducere competent.**

**M.IV.-Im<sup>1</sup> S1.1:** *Coordonarea activității adăpostului de noapte se află în sarcina unui șef de centru. În funcție de capacitatea adăpostului de noapte, acesta poate răspunde doar de adăpostul respectiv sau poate avea responsabilitatea mai multor centre administrate și/sau coordonate de același furnizor.*

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1:** *Conducătorul adăpostului de noapte este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.*

**M.IV.-S1.2 Adăpostul de noapte funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

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

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2:** *Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.*

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2:** *Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama adăpostului de noapte sunt disponibile la sediul acestuia.*

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

Coordonatorul adăpostului de noapte este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, material, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate. Adăpostul de noapte este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, materiale, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate.

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

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

***M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3:** Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.*

***M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.3:** Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.*

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

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

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

***M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.4:** Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul adăpostului de noapte și este public.*

***M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.4:** Raportul de activitate este postat pe site-ul de prezentare al furnizorului de servicii sociale.*

**M.IV.-S1.5 Conducerea adăpostului de noapte asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.**

Adăpostul de noapte promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

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

Furnizorul de servicii sociale desfășoară o politică activă în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.

***M.IV.-ImS1.5:** Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.*

## **M.IV.-STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Adăpostul de noapte dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile desfășurate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

**M.IV.-S2.1 Structura de personal a adăpostului de noapte corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

*M.IV.-ImS2.1* Adăpostul de noapte este deservit cel puțin de o persoană care asigură supravegherea beneficiarilor pe timp de noapte și personal de curățenie. În funcție de activitățile derulate, adăpostul de noapte poate angaja personal calificat în domeniul asistenței sociale, poate achiziționa serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat. În cadrul adăpostului de noapte poate activa personal de specialitate angajat al furnizorului care deservește mai multe centre.

**M.IV.-S2.2 Conducerea adăpostului de noapte respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.**

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, adăpostul de noapte încurajează folosirea voluntarilor și a internilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, conform legii.

*M.IV.-ImS2.2:* Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, iar angajații sunt înscrși în REVISAL.

**M.IV.-S2.3 Conducerea adăpostului de noapte întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.**

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

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

*M.IV.-Im S2.3:* Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.

**M.IV.-S2.4 Conducerea adăpostului de noapte realizează anual evaluarea personalului.**

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

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

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie, pentru anul anterior.

*M.IV.-ImS2.4:* Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.

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

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

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

*M.IV.-ImS2.5:* Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, precum și Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

## Secțiunea a 2-a

### **Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca adăposturi de noapte**

Pentru a obține licența de funcționare, adăpostul de noapte trebuie să îndeplinească un punctaj între **80%- 100% din totalul de 73 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru adăposturile de noapte se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

**MODEL  
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	<b>Punctaj maxim al standardelor minime de calitate</b>	<b>Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate</b>	<b>Observații</b>
<b>MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-2)</b>	<b>13</b>		
<b>M.I.-STANDARD1 INFORMARE</b> <b>Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funțiile sale și serviciile oferite.</b> <i>Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare al adăpostului de noapte, scopul/funțiile acestuia, condițiile de admitere, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.</i>	5		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul adăpostului de noapte sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul adăpostului de noapte este disponibilă/ poate fi accesată la sediul acestuia.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.2:</b> Ghidul beneficiarului este afișat la sediul adăpostului de	1		

noapte, într-un loc vizibil.			
<b>M.I.-Im<sup>3</sup>S1.2:</b> Ghidul beneficiarului se prezintă și în forme adaptate pentru a fi accesibil acestora - easy to read, Braille, CD video/audio etc- în cazul beneficiarilor cu dizabilități	1		
<b>M.I.-STANDARD 2 ADMITERE</b> <b>Adăpostul de noapte realizează admiterea beneficiarilor numai dacă poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în adăpostul de noapte.</i>	8		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Procedura de admitere este disponibilă la sediul adăpostului de noapte.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2:</b> Registrul de evidență a beneficiarilor se păstrează la sediul adăpostului de noapte în condiții adecvate pentru protejarea confidențialității cu privire la datele personale ale beneficiarilor, în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2:</b> Registrul de evidență a beneficiarilor arhivat este disponibil la sediul adăpostului de noapte.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.3:</b> Fiecare adăpost de noapte își stabilește propriul program de funcționare care poate fi cuprins într-un interval de minim 8 ore și maxim 12 ore.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.3:</b> Programul de funcționare este afișat la intrarea în adăpostul de noapte.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.4:</b> Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia	1		

furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.4:</b> Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind încetarea serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul adăpostului de noapte.	1		
<b>MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-5)</b>	<b>29</b>		
<b>M.II.-STANDARD 1 CAZARE</b> <b>Adăpostul de noapte asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.</b> <i>Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un adăpost de noapte care deține facilitățile necesare.</i>	13		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul adăpostului de noapte	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Dormitorul este suficient de spațios pentru amplasarea paturilor și deplasarea beneficiarilor în interior.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.2:</b> Fiecare pat are saltea, pernă, lenjerie de pat, pături. Paturile pot fi și suprapuse.	1		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup> S1.2:</b> La fiecare pat se atașează o lampă de iluminat pentru uz personal.	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.3:</b> Adăpostul de noapte pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (fișete, dulapuri) pentru haine, încălțăminte și alte obiecte personale, închis cu cheie. O cheie revine beneficiarului și una personalului adăpostului cu atribuții în supravegherea pe timp de noapte. După caz, poate fi amenajată o cameră cu destinația de garderobă.	1		



<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.3:</b> Adăpostul de noapte dispune și de un fișet închis în care, la cererea beneficiarului se pot păstra obiecte de valoare, bani și acte personale. Depunerea acestora se face după completarea unei foi de evidență, semnată de beneficiar și de persoana cu atribuții de supraveghere pe timp de noapte.	1		
<b>M.II.-ImS1.4:</b> Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să se asigure: <ul style="list-style-type: none"> <li>- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.</li> <li>- securizarea ușilor cu sisteme de închidere fără cheie.</li> </ul>	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.5:</b> Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită ventilația naturală.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.5:</b> Dormitoarele dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece	1		
<b>M.II.-ImS1.6:</b> Dormitoarele fac obiectul unui program de curățenie zilnică și de igienizare periodică	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.7:</b> Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. După caz, adăpostul poate distribui beneficiarilor pijamale, lenjerie intimă, haine și încălțăminte.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.7:</b> Fiecărui beneficiar i se distribuie o pereche de papuci pe care îi returnează la plecare.	1		
<b>M.II.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE</b> <b>Adăpostul de noapte deține spații</b>	3		

<p><b>comune suficiente și adaptate pentru realizarea scopului său/funțiilor sale.</b></p> <p><i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure și funcționale.</i></p>			
<p><b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.</p>	1		
<p><b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Dacă găzduirea se realizează pe o perioadă mai mare de 8 ore, adăpostul de noapte amenajează o cameră de socializare (dotată cu mese și scaune, tv, radio, minibibliotecă, aparatură electrică pentru prepararea de băuturi calde etc.). În camera de socializare beneficiarii pot primi apă și pachete de hrană, băuturi calde nealcoolice (ceaiuri, cafea etc.)</p>	1		
<p><b>M.II.-ImS2.2:</b> Adăpostul de noapte menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.</p>	1		
<p><b>M.II.-STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b></p> <p><b>Adăpostul de noapte dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.</b></p> <p><i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate nevoilor.</i></p>	5		
<p><b>M.II.-ImS3.1:</b> Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător: separate pe sexe și dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.</p>	1		
<p><b>M.II.-ImS3.2:</b> Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, dețin instalații bine izolate și funcționale</p>	1		

etc.			
<b>M.II.-ImS3.3:</b> Adăpostul de noapte poate deține o spălătorie-uscătorie proprie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau sunt achiziționate astfel de servicii. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea hainelor și lenjeriei personale a beneficiarilor	1		
<b>M.II.-ImS3.4:</b> Adăpostul de noapte este dotat cu dușuri alimentate cu apă caldă și rece.	1		
<b>M.II.-ImS3.5:</b> Adăpostul de noapte deține un <b>grup sanitar separat pentru personal</b> dotat cu chiuvetă și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.	1		
<b>M.II.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b> <b>Adăpostul de noapte aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor</i>	3		
<b>M.II.-ImS4.1:</b> Adăpostul de noapte elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor(dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare.	1		
<b>M.II.-ImS4.2:</b> Adăpostul de noapte depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.	1		
<b>M.II.-ImS4.3:</b> Adăpostul de noapte dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.	1		

<b>M.II.-STANDARD 5</b> <b>INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ</b> <b>Adăpostul de noapte promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să se integreze pe deplin în familie, în comunitate și în societate în general.</i>	5		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S5.1:</b> Listele lunare ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte..	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S5.1:</b> Programul serviciilor de informare și consiliere este afișat la sediul adăpostului de noapte.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S5.2:</b> Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de furnizorul adăpostului de noapte	1		
<b>M.II.-ImS5.2:</b> Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.	1		
<b>M.II.-ImS5.3:</b> Adăpostul de noapte amenajează cel puțin un birou pentru angajatul care asigură supravegherea pe timp de noapte și, după caz, un cabinet destinat activității asistentului social	1		
<b>MODULUL III DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)</b>	<b>17</b>		
<b>M.III.-STANDARD1</b> <b>RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</b> <b>Adăpostul de noapte respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.</b> <i>Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.</i>	11		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille,	1		

CD video/audio etc.), elaborată conform standardului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale			
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Carta drepturilor beneficiarilor elaborată conform standardului este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.), la sediul adăpostului de noapte	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Afișarea Cartei se realizează la sediul adăpostului de noapte într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.3:</b> Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.3:</b> Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul adăpostul de noapte și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.III.-Im<sup>3</sup>S1.3:</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul adăpostul de noapte.	1		
<b>M.III.-Im<sup>4</sup>S1.3:</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	1		
<b>M.III.-Im<sup>5</sup>S1.3:</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor	1		

de control.			
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.4:</b> Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.4:</b> Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul adăpostului de noapte	1		
<b>M.III.-ImS1.5:</b> Sesiunile de instruire a personalului privind metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.III.-STANDARDUL 2 SESIZĂRI/RECLAMAȚII, NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE, PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR</b> Adăpostul de noapte ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv asupra beneficiarilor. Adăpostul de noapte încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea sa și notifică incidentele deosebite către organele competente. <i>Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util. Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor de orice natură</i>	6		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea incidentelor deosebite, a cazurilor de abuz, pe suport de hârtie și în orice alt format accesibil	1		

persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale			
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea incidentelor deosebite, a cazurilor de abuz este disponibilă, pe suport de hârtie și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) la sediul adăpostului de noapte.	1		
<b>M.III.-ImS2.2:</b> Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.3:</b> La sediul adăpostului de noapte este disponibil un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care menționează cazurile de abuz identificate sau semnalate, precum și instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.3:</b> Orice caz de abuz sesizat în adăpostul de noapte este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia	1		
<b>M.III.-ImS2.4:</b> Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
<b>MODUL IV MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)</b>	<b>14</b>		
<b>M.IV.-STANDARD ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> Adăpostul de noapte respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.	<b>1</b>           <b>9</b>		

<i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc adăpost și asistență într-un centru care funcționează în condițiile legii.</i>			
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Coordonarea activității adăpostului de noapte se află în sarcina unui șef de centru. În funcție de capacitatea adăpostului de noapte, acesta poate răspunde doar de adăpostul respectiv sau poate avea responsabilitatea mai multor centre administrate și/sau coordonate de același furnizor.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Conducătorul adăpostului de noapte este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2:</b> Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama adăpostului de noapte sunt disponibile la sediul acestuia.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3:</b> Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.3:</b> Coordonaorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.4:</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul adăpostului de noapte și este public.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.4:</b> Raportul de activitate este postat pe site-ul de	1		



prezentare al furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.IV.-ImS1.5:</b> Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 2 RESURSE UMANE</b> <b>Adăpostul de noapte dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile desfășurate, în concordanță cu scopul/funcțiile adăpostului și cu nevoile beneficiarilor.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.</i>	5		
<b>M.IV.-ImS2.1:</b> Adăpostul de noapte este deservit cel puțin de o persoană care asigură supravegherea beneficiarilor pe timp de noapte și personal de curățenie. În funcție de activitățile derulate, adăpostul de noapte poate angaja personal calificat în domeniul asistenței sociale, poate achiziționa serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat. În cadrul adăpostului de noapte poate activa personal de specialitate angajat al furnizorului care deservește mai multe centre.	1		
<b>M.IV.-ImS2.2:</b> Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, iar angajații sunt înscrși în REVISAL.	1		
<b>M.IV.-ImS2.3:</b> Fișele de post ale personalului sunt disponibile la	1		

sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.			
<b>M.IV.-ImS2.4:</b> Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.	1		
<b>M.IV.-ImS2.5:</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, precum și Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>TOTAL PUNCTAJ:</b>	<b>73</b>		

**Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte, aplicabile pentru următoarele categorii de servicii sociale: Centre de zi de asistență și recuperare, cod 8810 CZ-V-I, Centre de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club), cod 8810 CZ-V-II, Centre de zi pentru victime ale dezastrelor naturale, cod 8899 CZ-PN-I, Centre de zi pentru victimele traficului de persoane, cod 8899 CZ-VTP-I și 8899 CZ-VTP-II, Centre de zi pentru persoanele fără adăpost, cod 8899 CZ-PFA-I și cod 8899 CZ-PFA-II, Centre de zi de integrare/reintegrare socială, cod 8899 CZ-PN-IV ;**

## Secțiunea 1 Standarde minime de calitate

### **MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)**

#### **M.I.-STANDARD 1 INFORMARE**

**Centrul de zi asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite.**

***Rezultate așteptate:** Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de zi, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.*

#### **M.I.-S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate/serviciile oferite.**

Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea centrului, activitățile desfășurate/serviciile acordate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciilor, cuantumul contribuției financiare a beneficiarului, după caz etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

În situația în care centrul/furnizorul deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare etc.) se postează pe site-ul respectiv.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convenționali.

***M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

***M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.*

#### **M.I.-S1.2 Centrul facilitează accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari/membrilor săi de familie/reprezentanților legali/convenționali, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate.**

Centrul stabilește un program de vizită pentru informarea beneficiarilor și a publicului în general.

Programul stabilește cel puțin o zi/lună pentru vizită și este afișat la intrarea în centru.

*M.I.-ImS1.2: La intrarea în centru este afișat un programul de vizită care prevede cel puțin o zi/lună planificată în acest scop.*

**M.I.-S1.3 Centrul asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali cu privire la regulamentul propriu de organizare și funcționare a centrului, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului.**

Centrul se asigură că, anterior încheierii contractului de furnizare servicii, beneficiarul/după caz, reprezentantul său legal/convențional primește toate informațiile referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului, serviciile disponibile, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Pe lângă informarea inițială, ori de câte ori situația o impune, centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor privind activitatea proprie.

Centrul deține un registru de evidență privind informarea beneficiarilor în care se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/după caz, al reprezentantului său legal, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului/reprezentantului său legal.

*M.I.-ImS1.3: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.*

**M.I.-S1.4 Centrul are capacitatea de a realiza propriul program de informare a beneficiarilor și de comunicare cu publicul interesat.**

Centrul desemnează cel puțin o persoană responsabilă pentru activitățile de comunicare cu publicul și o persoană responsabilă pentru activitatea de informare a beneficiarilor.

*M.I.-ImS1.4: Atribuțiile persoanelor responsabile pentru activitățile de comunicare cu publicul și de informare a beneficiarilor sunt trecute în fișa postului.*

**M.I.-STANDARD 2 ADMITERE**

**Centrul de zi se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite.**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali ori convenționali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul de zi.*

**M.I.-S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.**

Procedura de admitere precizează, cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1: Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.*

**M.I.-S2.2 Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii.**

Contractul de furnizare servicii se încheie între centru și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal/convențional al acestuia. În funcție de condițiile contractuale, respectiv persoana/persoanele care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea.

Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de conducerea centrelor/furnizorii acestora, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului.

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.*

### **M.I.-S2.3 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.**

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

- cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul centrului;
- după caz, cartea de identitate a persoanei/persoanelor care plătește/plătesc, integral sau parțial, contribuția beneficiarului, în copie;
- contractul de furnizare servicii, în original.

După încetarea acordării serviciilor, în dosarul personal al beneficiarului se arhivează dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde fișa de evaluare/reevaluare și documentele aferente, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție, fișa de monitorizare servicii.

*M.I.-ImS2.3: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.*

### **M.I.-S2.4 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal/convențional, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale.

Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

*M.I.-ImS2.4: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.*

## **M.I.-STANDARD 3 ÎNCETAREA SERVICIILOR**

**Centrul de zi își încetează serviciile în condiții cunoscute de beneficiari.**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc serviciile centrului de zi pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura privind încetarea acordării serviciilor.*

### **M.I.-S3.1 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar.**

Procedura stabilește situațiile în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia conducerii centrului, prin acordul ambelor părți etc.).

*M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1: Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1: Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.*

**M.I.-S3.2 Centrul se asigură că beneficiarii cunosc condițiile/situațiile în care încetează acordarea serviciilor.**

Centrul informează beneficiarii asupra condițiilor/situațiilor de încetare a serviciilor.

*M.I.-ImS3.2: Informarea beneficiarilor cu privire la condițiile/situațiile de încetare a serviciilor se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

**M.I.-S3.3 Centrul asigură comunicarea cu serviciile publice de asistență socială de la nivelul autorităților administrației publice locale.**

Centrul transmite semestrial către serviciul public de asistență socială care a trimis persoana pentru a beneficia de serviciile centrului, lista beneficiarilor pentru care au încetat serviciile, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și motivele încetării serviciilor pe scurt.

Centrul arhivează într-un dosar special listele semestriale transmise către serviciile publice de asistență socială.

*M.I.-Im S3.3: Dosarul în care se arhivează listele semestriale de evidență a beneficiarilor față de care au încetat serviciile este disponibil la sediul centrului.*

## **MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)**

### **M.II.-STANDARD 1 - EVALUARE**

**Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor.**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că centrul de zi are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.*

**M.II.-S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află.**

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului, activitățile derulate/serviciile acordate.

Procedura stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

**M.II.-S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.**

Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, tehnician asistență socială, psiholog, medic, asistentă medicală, kinetoterapeut, fizioterapeut, educator, psihopedagog, ergoterapeut etc).

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea acestuia, efectuată de personalul centrului, are la bază evaluările realizate de structurile cu atribuții în evaluare complexă, prevăzute de lege și/sau orice alte documente emise de serviciile publice de asistență socială, precum și de alte

instituții/servicii publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului al cărui model se stabilește de conducerea centrului. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului consemnează data fiecărei evaluări și este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

Formatul utilizat pentru fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială, cât și reevaluările (evaluările periodice).

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

Fișa de evaluare a beneficiarului are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

Documentele emise de structurile cu atribuții în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau de alte servicii/instituții publice se atașează fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.2: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.2: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.*

*M.II.-Im<sup>3</sup>S1.2: Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.*

### **M.II.-S1.3 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.**

Reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului și/sau a situației socio-economice a acestuia.

Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de evaluare.

*M.II.-ImS1.3: Reevaluarea beneficiarului se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, iar rezultatele acesteia se înscriu în fișa de reevaluare a beneficiarului.*

## **M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR**

**Centrul de zi derulează activități/acordă servicii conform planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție al beneficiarului.**

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

### **M.II.-S2.1 Centrul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție.**

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de

structurile specializate în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau, după caz, de alte servicii/instituții publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, a consumului de droguri etc.) și cuprinde date și informații privind:

- activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (asistență și îngrijire, recuperare/reabilitare funcțională, integrare/reintegrare socială etc.); după caz, se pot elabora programe separate, cum ar fi program de îngrijire, program de recuperare/reabilitare fizică, program de recuperare/reabilitare psihică, program de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie psiho-socială, prin terapie ocupațională etc.;
- programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului individualizat de asistență și îngrijire;
- numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acestuia/acestora.

În funcție de scopul/funcțiile centrului și complexitatea nevoilor/a situației de dificultate în care se află beneficiarul, respectiv pentru, persoanele vârstnice dependente, persoanele în risc de excludere socială care suferă de boli cronice grave sau cu risc de transmitere în masă, victimele violenței în familie se poate elabora un plan individualizat de asistență și îngrijire.

Pentru beneficiarii care nu se încadrează în una din categoriile enumerate mai sus se poate elabora un plan de intervenție care consemnează serviciile acordate/activitățile derulate de centru.

Fiecare centru își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

Serviciile recomandate/activitățile derulate se stabilesc cu acordul beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal.

La elaborarea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție se au în vedere dorințele/preferințele beneficiarului.

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/rezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe stabilirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, acesta își exprimă în scris acordul cu privire la deciziile personalului de specialitate.

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1.** Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

**M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1:** Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

## **M.II.-S2.2 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.**

După fiecare reevaluare, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se revizuieste corespunzător rezultatelor acesteia.

**M.II.-ImS2.2:** Revizuirea planului individualizat de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.



### **M.II.-S2.3 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.**

Aplicarea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează și evoluția beneficiarului.

În situația în care beneficiarul primește o gamă mai largă de servicii, conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

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

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire, centrul utilizează dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde.

- fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului (acompaniată de alte documente de evaluare a situației beneficiarului, după caz);

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

- o fișă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observații privind situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de fiecare centru (poate avea orice format și denumire: fișă de observații, fișă de servicii etc.).

Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la cabinetul de specialitate sau la responsabilul de caz.

Centrul dispune de personalul de specialitate capabil să elaboreze și implementeze planul individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție. În situația în care beneficiarul deține un plan de asistență și îngrijire/plan de intervenție elaborat de alte structuri de specialitate prevăzute de lege, centrul face dovada existenței specialiștilor capabili să aplice planul respectiv.

*M.II.-Im<sup>1</sup>S2.3: Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S2.3: Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.*

### **M.II.-S2.4 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.**

Centrul funcționează conform unui program propriu, zilnic sau săptămânal, afișat într-un loc vizibil, la intrarea în centru.

*M.II.-Im<sup>1</sup>S2.4: Programul zilnic este de minim 8 ore.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S2.4: Centrul afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.*

### **M.II.-S2.5 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.**

Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri/birouri închise, accesibile doar personalului de conducere și personalului de specialitate.

Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari/reprezentanți legali, precum și de membrii de familie, cu acordul beneficiarilor.

*M.II.-ImS2.5: Dosarele de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.*

## **MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE**

### **(Standardele 1-4)**

#### **M.III.-STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

**Centrul de zi promovează și facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.**

*Rezultate așteptate:* Beneficiarii urmează programe de integrare/reintegrare socială în vederea prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială.

**M.III.-S1.1 Centrul are capacitatea de a desfășura activități/servicii destinate promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor, inclusiv pe piața muncii.**

Centrul elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar, care cuprind activități/servicii/terapii specifice: activități de informare, de consiliere, de educație extracurriculară, facilitare acces pe piața muncii, la locuință, la servicii medicale și de educație, la servicii de formare și reconversie profesională, activități de orientare vocațională, terapii diverse (psiho-socială, terapie ocupațională etc.), activități de petrecere a timpului liber (mișcare și activități fizice în sală și în aer liber, activități artistice, educaționale ș.a.), activități de voluntariat etc.

Programele de integrare/reintegrare socială se includ în planul individualizat de îngrijire și asistență/planul de intervenție. Programul este revizuit periodic, în funcție de evoluția situației fiecărui beneficiar, și este semnat de acesta.

În fișa de monitorizare servicii a beneficiarului se consemnează data și activitățile desfășurate, ședințele de terapie și/sau serviciile primite, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului.

Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea programelor/serviciilor de integrare/reintegrare socială.

*M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1:* Programele de integrare/reintegrare socială și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.

*M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1:* Programele de integrare/reintegrare socială sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.

**M.III.-S1.2 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor și terapiilor de integrare/reintegrare socială.**

*M.III.-ImS1.2:* Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de activități/servicii și terapii derulate, precum și de materialele și echipamentele necesare.

#### **M.III.-STANDARD 2 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ**

**Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează poate acorda servicii de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării statusului funcțional al beneficiarului.**

*Rezultate așteptate:* Beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.

**M.III.-S2.1 Centrul are capacitatea de a acorda servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională conform recomandărilor din planul individualizat de asistență și îngrijire.**

Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate de specialiști în planul individualizat de asistență și îngrijire se consemnează în fișa de monitorizare servicii (ședințe de psihoterapie, kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de relaxare ș.a.).

**M.III.-ImS2.1:** Planurile individualizate de asistență și îngrijire și fișele de monitorizare servicii consemnează activitățile/serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.

**M.III.-S2.2** Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.

**M.III.-ImS2.2:** Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele activități derulate și tipuri de terapii oferite (cabinete/săli/băi etc.), precum și de materialele și echipamentele corespunzătoare.

**M.III.-S2.3** Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.

**M.III.-ImS2.3:** Pentru activitățile/serviciile/terapiile din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, centrul dispune de personal de specialitate angajat și poate achiziționa serviciile specialiștilor.

**M.III.-S2.4** Centrul realizează evidența activităților/serviciilor efectuate sau a terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională urmate de beneficiari.

Personalul de specialitate ține evidența zilnică a beneficiarilor și a activităților/serviciilor/terapiilor din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.

Fiecare cabinet de recuperare/reabilitare funcțională deține un registru de evidență zilnică a beneficiarilor în care se consemnează numele și prenumele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii, data desfășurării activității/ședinței de terapie.

**M.III.-ImS2.4:** Registrul/registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.

### **M.III.-STANDARD 3 SUPRAVEGHEREA ȘI MENȚINEREA SĂNĂTĂȚII**

**Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate monitoriza starea de sănătate a beneficiarilor și poate asigura unele servicii medicale.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt monitorizați din punct de vedere al stării de sănătate, pe perioada în care se află în centru și, după caz, pot primi servicii medicale de bază sau de specialitate, în funcție de situația particulară în care se află.

**M.III.-S3.1** Centrul are capacitatea de a asigura supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor și, după caz, servicii medicale.

În centrele care au drept scop/funcție asistența și îngrijirea și/sau recuperarea/reabilitarea funcțională a unor categorii de beneficiari, se poate asigura monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, precum și acordarea unor servicii medicale de îngrijire. Asistența medicală este furnizată de personal reprezentat de asistenți medicali/asistente medicale, ce pot fi acompaniați de infirmieri/infirmiere.

Pentru anumite categorii de beneficiari, cum ar fi persoanele vârstnice dependente care nu au acces la consultații medicale regulate, persoanele fără adăpost, persoanele fără venituri sau cu venituri mici și care nu sunt asigurate în sistemul de asigurări sociale de sănătate, centrul poate acorda servicii medicale furnizate de medici de familie sau medici specialiști (în boli interne, geriatrie neurologie, psihiatrie).

Evaluarea nevoilor beneficiarilor și planul individualizat de asistență și îngrijire justifică acordarea serviciilor medicale.

Personalul mediu poate fi angajat al centrului.

În cazul medicilor, se încheie contracte de prestări servicii.

**M.III.-ImS3.1:** *Centrul dispune de condițiile necesare acordării serviciilor medicale: un cabinet medical dotat cu pat/canapea de consultații, stetoscop și tensiometru, precum și aparat de urgență dotat cu medicamentele și materialele prevăzute de normativele în vigoare.*

**M.III.-S3.2 Centrul asigură evidența acordării serviciilor medicale pentru fiecare beneficiar.**

Pentru monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului și evidența serviciilor medicale acordate, cabinetul medical deține un registru de consultații și tratamente.

După caz, se pot întocmi fișe de observație a stării de sănătate a beneficiarului în care se menționează serviciile/intervențiile/tratamentele efectuate.

În registru/fișa de observație se consemnează numele beneficiarului și vârsta, data efectuării consultației/tratamentului/intervenției de specialitate, medicamentele utilizate (denumire, cantitate), materialele sanitare folosite, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului.

**M.III.-ImS3.2:** *Registru de consultații și tratamente este disponibil la cabinetul medical al centrului.*

**M.III.-S3.3 Centrul asigură depozitarea medicamentelor și materialelor necesare tratamentelor medicale în condiții de siguranță.**

Centrul deține un spațiu (cameră, dulap) închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale.

Accesul la spațiul respectiv îl are doar personalul medical. Accesul personalului care realizează aprovizionarea se face numai în prezența personalului medical sau a conducătorului centrului.

**M.III.-ImS3.3:** *Medicamentele și materialele sanitare sunt păstrate în condiții de siguranță.*

**M.III.-S3.4 Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor.**

Centrul utilizează o condică pentru evidența medicamentelor și materialelor sanitare consumabile.

**M.III.-ImS3.4:** *Condica de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical al centrului.*

**M.III.-S3.5 Centrul asigură îngrijirea și supravegherea permanentă a beneficiarilor aflați în situație de dependență.**

Personalul asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență, respectiv celor care și-au pierdut autonomia fizică, psihică sau mintală, în vederea participării la activitățile/serviciile derulate în centru.

Beneficiarii sunt îngrijiți și tratați adecvat, astfel încât să poată participa la activitățile centrului fără a le fi lezată demnitatea.

Personalul centrului este instruit cu privire la activitățile de îngrijire necesar a fi acordate unor beneficiari.

**ImS3.5:** *Instruirea personalului cu privire la activitatea de îngrijire a persoanelor dependente se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului.*

### **M.III.-STANDARD 4 ALTE SERVICII DE SUPORT**

Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate acorda o gamă variată de servicii în sprijinul beneficiarilor aflați în risc de excluziune socială.

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc o serie de servicii care pot contribui la depășirea situației de dificultate în care se află la un moment dat.

#### **M.III.-S4.1 Centrul are capacitatea de a asigura masa beneficiarilor.**

*M.III.-Im<sup>1</sup>S4.1:* Centrul deține un spațiu destinat depozitării și păstrării alimentelor sau hranei preparate dotat cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru încălzit hrana/gătit mic dejun, hotă, frigider, congelator, mașină de spălat vase și altele.

*M.III.-Im<sup>2</sup>S4.1:* Centrul deține o sală care se poate amenaja ca sală de mese, dotată cu mobilier adecvat, funcțional și confortabil și materiale ușor de igienizat. Centrul asigură vesela și tacâmurile necesare.

*M.III.-Im<sup>3</sup>S4.1:* Meniul este variat și se afișează zilnic.

*M.III.-Im<sup>4</sup>S4.1:* Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

*M.III.-Im<sup>5</sup>S4.1:* Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

*M.III.-Im<sup>6</sup>S4.1:* De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.

*M.III.-Im<sup>7</sup>S4.1:* Stabilirea modelelor de meniu de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.

#### **M.III.-S4.2 Centrul are capacitatea de a asigura servicii de igienă personală.**

*M.III.-Im<sup>1</sup>S4.2:* Centrul deține spații igienico-sanitare: săli de dușuri (separate pe sexe) și băi, dotate cu echipamente pentru alimentare cu apă caldă și rece, amenajate corespunzător pentru evitarea posibilelor accidente și a oricăror riscuri de infecție.

*M.III.-Im<sup>2</sup>S4.2:* Serviciile de igienă personală sunt acordate conform programului zilnic afișat la intrarea în centru.

#### **M.III.-S4.3 Centrul are capacitatea de a acorda alte servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj etc.)**

*M.III.-Im<sup>1</sup>S4.3:* Centrul dispune de spațiile și dotările adecvate pentru realizarea unor servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj) adresate exclusiv persoanelor cu venituri mici și dispune de personal calificat.

*M.III.-Im<sup>2</sup>S4.3:* Centrul elaborează un program săptămânal/lunar de activități/servicii afișat într-un loc accesibil beneficiarilor.

## **MODUL IV AMENAJARE ȘI DOTARE (Standardele 1-4)**

### **M.IV.-STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE**

**Centrul de zi asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților.**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.*

#### **M.IV.-S1.1 Centrul este amplasat astfel încât să permită accesul facil al beneficiarilor.**

Centrul este amplasat comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, astfel încât să permită accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile ei: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale.

După caz, în funcție de categoria de beneficiari cărora li se adresează, centrul poate dispune de mijloace de transport auto pentru transportul beneficiarilor.

*M.IV.-ImS1.1: Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor.*

#### **M.IV.-S1.2 Centrul asigură mijloace de comunicare la distanță pentru beneficiari.**

*M.IV.-ImS1.2: Centrul dispune de echipamentele de comunicare prin telefonie fixă sau mobilă: cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil ce poate fi pus la dispoziția beneficiarilor.*

#### **M.IV.-S1.3 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.**

Spațiile accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță.

Dacă centrul dispune de curte proprie și alte spații exterioare, acestea sunt demarcate printr-un gard de înălțime medie, fără elemente periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri (poate fi și un gard viu).

Plasarea camerelor video este admisă numai pentru asigurarea securității la intrare și pe culoarele comune.

*M.IV.-ImS1.3: Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.*

#### **M.IV.-S1.4 Centrul dispune de un plan de amenajare și adaptare a mediului ambiant.**

Planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant are în vedere activitățile care privesc îmbunătățirea permanentă a condițiilor de primire și deservire a beneficiarilor în spațiile de care centrul dispune (poate avea în vedere programul de curățenie și igienizare periodică, lucrări de amenajare/reabilitare - zugrăvit, re compartimentare, adaptare, dotări cu mobilier și echipamente, amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foisoare, spații verzi etc.).

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.4: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.4: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.*

### **M.IV.-STANDARD 2 AMENAJAREA SPAȚILOR COMUNE ȘI A SPAȚILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ**

**Centrul de zi este amenajat corespunzător scopului/funcțiilor sale.**

*Rezultate așteptate: Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime pentru beneficiari și personalul centrului.*

**M.IV.-S2.1 Centrul dispune de spații comune amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor.**

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.1: Centrul dispune de cel puțin o sală de primire pentru beneficiari.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1: Sala de primire și coridoarele sunt suficient de spațioase și sunt dotate cu scaune (canapele) pentru beneficiari.*

*M.IV.-Im<sup>3</sup>S2.1: Intrarea în centru și deplasarea în spațiile comune trebuie să fie accesibilă inclusiv pentru beneficiarii aflați în scaune cu rotile. După caz, se amplasează echipamente de sprijin, semne indicatoare etc.*

**M.IV.-S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime pentru confortul beneficiarilor.**

*M.IV.-ImS2.2: Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și, după caz, aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic.*

**M.IV.-S2.3 Centrul deține spații adecvate pentru diversele activități derulate/servicii acordate, în funcție de scopul/funcțiile sale și de nevoile individuale ale beneficiarilor.**

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.3: În funcție de scopul/funcțiile centrului, pentru activitățile derulate se amenajează spații cu destinație specială, respectiv: cabinet de consiliere psihologică și psihoterapie, cabinet medical, sală de kinetoterapie și masaj, cabinet de fizioterapie, sală de gimnastică, săli pentru terapia de grup, pentru terapie ocupațională și orice alte tipuri de terapii necesare beneficiarilor sau alte activități derulate (servire masă, activități pentru menținerea igienei personale etc.), precum și birourile sau cabinetele personalului de conducere, administrativ și auxiliar.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.3: Centrul dispune de echipamentele, materialele, aparatura și mobilierul necesar pentru derularea activităților în toate spațiile cu destinație specială.*

**M.IV.-S2.4 Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt amenajate astfel încât să prevină eventualele accidente.**

*M.IV.-ImS2.4: Centrul asigură securizarea ferestrelor (mecanismele de închidere funcționează, după caz, sunt prevăzute cu elemente de siguranță), securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, îndepărtarea obiectelor contondente etc. Ușile din centru sunt prevăzute cu sisteme de închidere accesibile personalului.*

**M.IV.-S2.5 Toate spațiile din interiorul și exteriorul centrului se mențin curate și igienizate.**

*M.IV.-Im S2.5: Centrul deține și aplică un program de curățenie și igienizare pentru toate spațiile interioare și exterioare. Spațiile comune intens frecventate și spațiile cu destinație specială în care au acces beneficiarii fac obiectul unui program de curățenie zilnic.*

**M.IV.-STANDARD 3 Centrul de zi dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile**

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

**M.IV.-S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.**

Grupurile sanitare sunt separate pe sexe.

Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două. Numărul grupurilor sanitare se stabilește de fiecare centru în funcție de categoria de beneficiari cărora li se adresează, de situația și

nevoile individuale ale acestora, de numărul de ore petrecute zilnic în centru de către fiecare beneficiar.

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.

Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

Dacă nu există ventilație naturală, se montează echipamente de aerisire.

**M.IV.-ImS3.1:** *Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.*

**M.IV.-S3.2 Grupurile sanitare sunt amenajate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea curentă și să fie evitat riscul de accidente.**

**M.IV.-ImS3.2:** *Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale antiderapante și care permit o igienizare adecvată, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.*

**M.IV.-S3.3 Centrul utilizează echipamente din material textil curate și igienizate.**

Alezele, halatele, prosoapele și orice alte echipamente din material textil utilizate de centru sunt curate și igienizate (spălate și, după caz, dezinfectate).

**M.IV.-Im S3.3:** *Echipamentele din material textil utilizate zilnic sunt curate și igienizate.*

**M.IV.-S3.4 Centrul dispune de spații special destinate păstrării, depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.**

Centrul deține spații (dulapuri, camere) în care depozitează, în condiții de igienă și siguranță, materiale igienico-sanitare, precum și alte materiale consumabile și mijloace fixe.

Accesul în spațiile respective este permis doar personalului centrului.

**M.IV.-Im S3.4:** *Spațiile de depozitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță.*

**M.IV.-S3.5 După caz, centrul asigură condiții adecvate pentru realizarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor.**

Centrul are amenajată cel puțin o baie sau o sală de dușuri (o cabină de duș) și dispune de materialele igienico-sanitare necesare pentru efectuarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor, în caz de nevoie.

Condițiile menționate sunt obligatorii pentru centrele care se adresează unor categorii de beneficiari cu afecțiuni de continență sau cu patologie neurologică și/sau neuropsihică ce pot necesita toaletare personală în caz de nevoie.

Pentru a răspunde nevoilor acestor persoane, centrul poate avea în dotare o mașină de spălat și de uscat rufe, utilizate pentru lenjeria și hainele beneficiarilor.

**M.IV.-ImS3.5:** *Centrul dispune de mijloacele necesare realizării toaletei parțiale sau integrale a beneficiarilor care necesită astfel de servicii.*

#### **M.IV.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR**

**Centrul de zi aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.



**M.IV.-S4.1 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor.**

*M.IV.-ImS4.1: În funcție de tipul de activități și servicii derulate, centrul deține mobilier (cuiere, dulap) sau un spațiu adecvat (o cameră) pentru păstrarea hainelor beneficiarilor și, după caz, a lenjeriei, încălțămintei, obiectelor igienico-sanitare de uz propriu, pe perioada în care urmează diverse terapii.*

**M.IV.-S4.2 Centrul respectă normele legale de igienă privind prevenirea și combaterea infecțiilor.**

*M.IV.-ImS4.2: Centrul respectă normele legale privind o serie de activități desfășurate în concordanță cu scopul/funcțiile sale și serviciile oferite: izolarea persoanei cu boli infecțioase, colectarea, împachetarea, manevrarea și eliberarea produselor de laborator, manipularea echipamentelor și instrumentarului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.*

**M.IV.-S4.3 Toate spațiile, echipamentele și materialele utilizate în centru sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare.**

*M.IV.-ImS4.3: Centrul elaborează și aplică un plan propriu de igienizare care cuprinde date despre programele de curățenie (zilnică, săptămânală, lunară) pentru spațiile de care dispune, etape de igienizare/dezinfectie parțială și/sau generală, materiale folosite etc.*

**M.IV.-S4.4 Centrul realizează depozitarea deșeurilor și ridicarea acestora conform prevederilor legale în vigoare.**

*M.IV.-ImS4.4: Centrul dispune de spații sau containere speciale pentru colectarea deșeurilor și depozitarea acestora și are încheiate contracte cu firmele de salubritate.*

## **MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-2)**

### **M.V.-STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR**

**Centrul de zi respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.**

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

#### **M.V.-S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.**

În modelul contractului de furnizare servicii, sunt trecute drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

- a. să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b. să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c. să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d. să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e. să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f. să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g. să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h. să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i. să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

*M.V.-Im<sup>1</sup>SI.1: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>SI.1: Contractul de furnizare servicii conține date referitoare la drepturile beneficiarilor.*

**M.V.-S1.2 Personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor.**

Conducătorul centrului planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

*M.V.-Im SI.2: Sesiunile de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.V.-S1.3 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, centrul deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care menționează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului.

*M.V.-Im<sup>1</sup>SI.3: Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>SI.3: Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>3</sup>SI.3: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

*M.V.-Im<sup>4</sup>SI.3: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.*

*M.V.-Im<sup>5</sup>SI.3: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.*

**M.V.-S1.4 Centrul facilitează și încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.**

Centrul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr.

Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.

*M.V.-Im<sup>1</sup>SI.4: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>SI.4: Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale și membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului.*

**M.V.-S1.5 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.**

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea

serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

**M.V.-Im<sup>1</sup>SI.1:** *Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.V.-Im<sup>2</sup>SI.1:** *Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.*

## **M.V.-STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII**

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

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

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

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

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

**M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1:** *Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1:** *Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

**M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1:** *Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.*

**M.V.-S2.2 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.**

**M.V.-Im S2.2:** *Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant. Acestea se înscriu în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

**M.V.-S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.**

Centrul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

**M.V.-ImS2.3:** *Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.V.-S2.4 Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor și aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

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

Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite.

Incidentele deosebite se comunică imediat familiei beneficiarului și se notifică de îndată, în maxim 24 de ore, organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, deces, accidente, furturi, agresiuni, alte infracțiuni sau contravenții etc.).

**M.V.-Im<sup>1</sup>S2.5:** *Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

**M.V.-Im<sup>2</sup>S2.5:** *Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.*

## **MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)**

### **M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Centrul de zi respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.*

**M.VI.-S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.**

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1:** *Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.*

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1:** *Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.VI.-S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor legale privind regulamentul cadru de organizare și funcționare.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.2:** *Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.*

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.2:** *Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.VI.-S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.**

Centrul utilizează un registru de evidență a sesiunilor de perfecționare continuă a personalului în care consemnează toate sesiunile de instruire cu privire la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.

**M.VI.-ImS1.3:** *Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.VI.-S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.**

Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

**M.VI.-S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.**

Centrul este supus unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 3 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței administrării resurselor umane, financiare, materiale, precum și performanței activității sale.

Conducerea centrului/furnizorului deține (sau după caz, poate prezenta) documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege. (ex: Curte de Conturi, Inspekția Muncii, inspekție socială ș.a.).

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.5: Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspekție sau control.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.5: Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.*

**M.VI.-S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Conducătorul centrului elaborează anual un raport de activitate pe care-l publică pe site-ul propriu al centrului sau, după caz, al furnizorului.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

*M.VI.-ImS1.6: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a centrului/furnizorului de servicii sociale.*

**M.VI.-S1.7 Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.**

Centrul transmite, semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul centrul, lista beneficiarilor din anul anterior, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și perioada în care au frecventat centrul.

Centrul promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

Centrul participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

Centrul și furnizorul de servicii sociale desfășoară o politică activă în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.

*M.VI.-ImS1.7: Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.*

## **M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Centrul de zi dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent

**M.VI.-S2.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

*M.VI.-ImS2.1: Centrul angajează personal calificat, contractează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.*

**M.VI.-S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.**

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, centrul încurajează implicarea voluntarilor și a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, conform legii.

Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/20.

Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice dependente raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.

*M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.2: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.*

*M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.2: Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/20. Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice dependente raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.*

**M.VI.-S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.**

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

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

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

*M.VI.-ImS2.3: Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.VI.-S2.4 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.**

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

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

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

*M.VI.-ImS2.4: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.VI.-S2.5 Centrul informează beneficiarii cu privire la programul de lucru al personalului de specialitate.**

Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului care funcționează în cabinetele de specialitate sau coordonează programe de activități, precum și programul de audiențe al personalului de conducere.

*M.VI.-ImS2.5: Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.*

**M.VI.-S2.6 Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

*M.VI.-ImS2.6: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.*

**M.VI.-S2.7 Personalul centrului are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.**

Centrul se asigură că personalul propriu se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

*M.VI.-ImS2.7: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.*

## **Secțiunea a 2-a**

### **Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte**

Pentru a obține licența de funcționare, centrul de zi destinat persoanelor adulte trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80%- 100% din totalul de 93 de puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru centrele de zi destinate persoanelor adulte se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

**MODEL**  
**FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	
<b>MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)</b>	<b>11</b>		
<b>M.I.-STANDARD 1 INFORMARE</b> Centrul de zi asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite. <b>Rezultate așteptate:</b> Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de zi, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.	<b>4</b>		
<b>M.I.-ImS1.1:</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul acestuia.	1		
<b>M.I.-ImS1.2:</b> La intrarea în centru este afișat un programul de vizită care prevede cel puțin o zi/lună planificată în acest scop.	1		
<b>M.I.-ImS1.3:</b> Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-ImS1.4:</b> Atribuțiile persoanelor responsabile pentru activitățile de comunicare cu publicul și de informare a beneficiarilor sunt trecute în fișa postului.	1		



<p><b>M.I.-STANDARD 2 ADMITERE</b>  <b>Centrul de zi se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b>  Beneficiarii/reprezentanții legali ori convenționali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul de zi.</p>	4		
<p><b>M.I.-ImS2.1:</b> Un exemplar al procedurii de admitere, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.I.-ImS2.2:</b> Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.I.-ImS2.3:</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.I.-ImS2.4:</b> Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.I.-STANDARD 3 ÎNCETAREA SERVICIILOR</b>  <b>Centrul de zi își încetează serviciile în condiții cunoscute de beneficiari.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc serviciile centrului de zi pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura privind încetarea acordării serviciilor.</p>	3		
<p><b>M.I.-ImS3.1:</b> Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii de încetare a acordării serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.I.-ImS3.2:</b> Informarea beneficiarilor cu privire la condițiile/situațiile de încetare a serviciilor se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.I.-ImS3.3:</b> Dosarul în care se</p>	1		

arhivează listele semestriale de evidență a beneficiarilor față de care au încetat serviciile este disponibil la sediul centrului.			
<b>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1-2)</b>	<b>12</b>		
<b>M.II.-STANDARD 1 - EVALUARE</b> <b>Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii se asigură că centrul de zi are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.	<b>4</b>		
<b>M.II.-ImS1.1:</b> Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-ImS1.2:</b> Fișele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-ImS1.3:</b> Reevaluarea beneficiarului se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, iar rezultatele acesteia se înscriu în fișa de reevaluare a beneficiarului	1		
<b>M.II.-ImS1.4:</b> Fișa de evaluare/reevaluare are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal/convențional.	1		
<b>M.II.-STANDARD 2</b> <b>PLANIFICAREA</b> <b>ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR</b> <b>Centrul de zi derulează activități/acordă servicii conform planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție al beneficiarului.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.	<b>8</b>		
<b>M.II.-ImS2.1:</b> Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție al fiecărui beneficiar, pe	1		

suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.			
<b>M.II.-ImS2.2:</b> Revizuirea planului individualizat de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.	1		
<b>M.II.-ImS2.3:</b> Planul individualizat de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.4:</b> Modelul fișei de monitorizare servicii, pe suport de hârtie, precum și fișele de monitorizare servicii completate de către responsabilul de caz sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.4:</b> Dosarele de servicii ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im S2.5:</b> Centrul are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiștii necesari pentru elaborarea și aplicarea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.	1		
<b>M.II.-ImS2.6:</b> Centrul afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
<b>M.II.-ImS2.7:</b> Dosarele de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.	1		
<b>MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-4)</b>	<b>23</b>		
<b>M.III.-STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ</b> Centrul de zi promovează și facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.	<b>3</b>		

<b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii urmează programe de integrare/reintegrare socială în vederea prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială.			
<b>M.III.-ImS1.1:</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție cuprind programe de integrare/reintegrare socială, iar în fișele de monitorizare servicii se detaliază activitățile/serviciile derulate și/sau terapiile urmate de beneficiari.	1		
<b>M.III.-ImS1.2:</b> Activitățile/serviciile și terapiile de integrare/reintegrare socială sunt planificate, coordonate și realizate de personal calificat. Centrul poate angaja personal de specialitate, poate achiziționa serviciile specialiștilor și, pentru unele activități poate încheia contracte de voluntariat.	1		
<b>M.III.-ImS1.3:</b> Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de activități/servicii și terapii derulate, precum și de materialele și echipamentele necesare.	1		
<b>M.III.-STANDARD 2</b> <b>RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ</b> Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează poate acorda servicii de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării statusului funcțional al beneficiarului. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.	4		
<b>M.III.-ImS2.1:</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire și fișele de monitorizare servicii consemnează activitățile/serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională	1		

recomandate și urmate de beneficiari.			
<b>M.III.-ImS2.2:</b> Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele activități derulate și tipuri de terapii oferite (cabinete/săli/băi etc.), precum și de materialele și echipamentele corespunzătoare.	1		
<b>M.III.-ImS2.3:</b> Pentru activitățile/serviciile/terapiile din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, centrul dispune de personal de specialitate angajat și poate achiziționa serviciile specialiștilor.	1		
<b>M.III.-ImS2.4:</b> Registrul/registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.III.-STANDARD 3 SUPRAVEGHEREA ȘI MENȚINEREA SĂNĂTĂȚII</b> Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate monitoriza starea de sănătate a beneficiarilor și poate asigura unele servicii medicale. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt monitorizați din punct de vedere al stării de sănătate, pe perioada în care se află în centru și, după caz, pot primi servicii medicale de bază sau de specialitate, în funcție de situația particulară în care se află.	5		
<b>M.III.-ImS3.1:</b> Centrul dispune de condițiile necesare acordării serviciilor medicale: un cabinet medical dotat cu pat/canapea de consultații, stetoscop și tensiometru, precum și aparat de urgență dotat cu medicamentele și materialele prevăzute de normativele în vigoare.	1		
<b>M.III.-ImS3.2:</b> Registrul de consultații și tratamente este disponibil la cabinetul medical al centrului.	1		

<b>M.III.-ImS3.3:</b> Medicamentele și materialele sanitare sunt păstrate în condiții de siguranță.	1		
<b>M.III.-ImS3.4:</b> Condica de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical al centrului.	1		
<b>M.III.-ImS3.5:</b> Instruirea personalului cu privire la activitatea de îngrijire a persoanelor dependente se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.III.-STANDARD 4 ALTE SERVICII DE SUPORT</b> Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate acorda o gamă variată de servicii în sprijinul beneficiarilor aflați în risc de excluziune socială. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc o serie de servicii care pot contribui la depășirea situației de dificultate în care se află la un moment dat.	11		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S4.1:</b> Centrul deține un spațiu destinat depozitării și păstrării alimentelor sau hranei preparate dotat cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru încălzit hrana/gătire mic dejun, hotă, frigider, congelator, mașină de spălat vase și altele.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S4.1:</b> Centrul deține o sală care se poate amenaja ca sală de mese, dotată cu mobilier adecvat, funcțional și confortabil și materiale ușor de igienizat. Centrul asigură vesela și tacâmurile necesare.	1		
<b>M.III.-Im<sup>3</sup>S4.1:</b> Meniul este variat și se afișează zilnic.	1		
<b>M.III.-Im<sup>4</sup>S4.1:</b> Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	1		

<b>M.III.-Im<sup>5</sup>S4.1:</b> Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	1		
<b>M.III.-Im<sup>6</sup>S4.1:</b> De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.	1		
<b>M.III.-Im<sup>7</sup>S4.1:</b> Stabilirea modelelor meniului de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S4.2:</b> Centrul deține spații igienico-sanitare: săli de dușuri (separate pe sexe) și băi, dotate cu echipamente pentru alimentare cu apă caldă și rece, amenajate corespunzător pentru evitarea posibilelor accidente și a oricăror riscuri de infecție.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S4.2:</b> Serviciile de igienă personală sunt acordate conform programului zilnic afișat la intrarea în centru.	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S4.3:</b> Centrul dispune de spațiile și dotările adecvate pentru realizarea unor servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj) adresate exclusiv persoanelor cu venituri mici și dispune de personal calificat..	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S4.3:</b> Centrul elaborează un program săptămânal/lunar de activități/servicii afișat într-un loc accesibil beneficiarilor.	1		
<b>MODUL IV AMENAJARE ȘI DOTARE (Standarde 1-4)</b>	<b>21</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE</b> Centrul de zi asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii într-un mediu	<b>4</b>		

accesibil și sigur.			
<b>M.IV.-ImS1.1:</b> Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor.	1		
<b>M.IV.-ImS1.2:</b> Centrul dispune de echipamentele de comunicare prin telefonie fixă sau mobilă: cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil ce poate fi pus la dispoziția beneficiarilor.	1		
<b>M.IV.-ImS1.3:</b> Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.	1		
<b>M.IV.-ImS1.4:</b> Planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.IV.-STANDARD</b> <b>2</b> <b>AMENAJAREA SPAȚIILOR</b> <b>COMUNE ȘI A SPAȚIILOR CU</b> <b>DESTINAȚIE SPECIALĂ</b> <b>Centrul de zi este amenajat</b> <b>corespunzător scopului/funcțiilor</b> <b>sale.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime pentru beneficiari și personalul centrului.	<b>8</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Centrul dispune de cel puțin o sală de primire pentru beneficiari.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Sala de primire și coridoarele sunt suficient de spațioase și sunt dotate cu scaune (canapele) pentru beneficiari.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S2.1:</b> Intrarea în centru și deplasarea în spațiile comune trebuie să fie accesibilă inclusiv pentru beneficiarii aflați în scaune cu rotile. După caz, se amplasează echipamente de sprijin, semne indicatoare etc.	1		
<b>M.IV.-ImS2.2:</b> Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și, după caz, aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic.	1		



<p><b>M.IV.-ImS2.3:</b> În funcție de scopul/funcțiile centrului, pentru activitățile derulate se amenajează spații cu destinație specială, respectiv: cabinet de consiliere psihologică și psihoterapie, cabinet medical, sală de kinetoterapie și masaj, cabinet de fizioterapie, sală de gimnastică, săli pentru terapia de grup, pentru terapie ocupațională și orice alte tipuri de terapii necesare beneficiarilor sau alte activități derulate (servire masă, activități pentru menținerea igienei personale etc.), precum și birourile sau cabinetele personalului de conducere, administrativ și auxiliar.</p>	1		
<p><b>M.IV.-ImS2.4:</b> Centrul dispune de echipamentele, materialele, aparatura și mobilierul necesar pentru derularea activităților în toate spațiile cu destinație specială.</p>	1		
<p><b>M.IV.-ImS2.5:</b> Centrul asigură securizarea ferestrelor (mecanismele de închidere funcționează, după caz, sunt prevăzute cu elemente de siguranță), securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, îndepărtarea obiectelor contondente etc. Ușile din centru sunt prevăzute cu sisteme de închidere accesibile personalului.</p>	1		
<p><b>M.IV.-ImS2.6:</b> Centrul deține și aplică un program de curățenie și igienizare pentru toate spațiile interioare și exterioare. Spațiile comune intens frecventate și spațiile cu destinație specială în care au acces beneficiarii fac obiectul unui program de curățenie zilnic.</p>	1		
<p><b>M.IV.-STANDARD 3 Centrul de zi dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.</p>	5		

<b>M.IV.-ImS3.1:</b> Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.	1		
<b>M.IV.-ImS3.2:</b> Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale antiderapante și care permit o igienizare adecvată, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.	1		
<b>M.IV.-ImS3.3:</b> Echipamentele din material textil utilizate zilnic sunt curate și igienizate.	1		
<b>M.IV.-ImS3.4:</b> Spațiile de depozitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță.	1		
<b>M.IV.-ImS3.5:</b> Centrul dispune de mijloacele necesare realizării toaletei parțiale sau integrale a beneficiarilor care necesită astfel de servicii.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b> <b>Centrul de zi aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.	4		
<b>M.IV.-ImS4.1:</b> În funcție de tipul de activități și servicii derulate, centrul deține mobilier (cuiere, dulap) sau un spațiu adecvat (o cameră) pentru păstrarea hainelor beneficiarilor și, după caz, a lenjeriei, încălțăminte, obiectelor igienico-sanitare de uz propriu, pe perioada în care urmează diverse terapii.	1		
<b>M.IV.-ImS4.2:</b> Centrul respectă normele legale privind o serie de activități desfășurate în concordanță cu scopul/funcțiile sale și serviciile oferite: izolarea persoanei cu boli infecțioase, colectarea, împachetarea,	1		

manevrarea și eliberarea produselor de laborator, manipularea echipamentelor și instrumentarului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.			
<b>M.IV.-ImS4.3:</b> Centrul elaborează și aplică un plan propriu de igienizare care cuprinde date despre programele de curățenie (zilnică, săptămânală, lunară) pentru spațiile de care dispune, etape de igienizare/dezinfecție parțială și/sau generală, materiale folosite etc.	1		
<b>M.IV.-ImS4.4:</b> Centrul dispune de spații sau containere speciale pentru colectarea deșeurilor și depozitarea acestora și are încheiate contracte cu firmele de salubritate.	1		
<b>MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)</b>	<b>10</b>		
<b>M.V.-STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR</b> Centrul de zi respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege. <b>Rezultate așteptate:</b> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	<b>6</b>		
<b>M.V.-ImS1.1:</b> Contractul de furnizare servicii conține date referitoare la drepturile beneficiarilor .	1		
<b>M.V.-ImS1.2:</b> Sesiunile de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.V.-ImS1.3:</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă pe suport de hârtie la sediul centrului.	1		
<b>M.V.-ImS1.4:</b> Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor, iar registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea	1		

este disponibil la sediul centrului.			
<b>M.V.-ImS1.5:</b> Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.V.-ImS1.6:</b> Sesiunile de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.V.-STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b> Centrul de zi ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	4		
<b>M.V.-ImS2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie la sediul centrului.	1		
<b>M.V.-ImS2.2:</b> Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant. Acestea se înscriu în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.V.-ImS2.3:</b> Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.V.-ImS2.4:</b> Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>MODUL VI MANAGEMENT ȘI</b>	<b>16</b>		

<b>RESURSE UMANE (Standarde 1-2)</b>			
<b>M.VI.-STANDARD 1</b> <b>ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> <b>Centrul de zi respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.	9		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Conducerea centrului se află în sarcina unui director, pentru serviciile sociale cu personalitate juridică sau unui șef de centru, în cazul celor fără personalitate juridică.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	1		
<b>M.VI.-ImS1.2:</b> Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-ImS1.3:</b> Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.VI.-ImS1.4:</b> Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-ImS1.5:</b> Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.6:</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și este public.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.6:</b> Raportul de activitate este postat pe internet, pe site-ul de prezentare al furnizorului de servicii sociale.	1		

<b>M.VI.-ImS1.7:</b> Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.	1		
<b>M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE</b> <b>Centrul de zi dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent	7		
<b>M.VI.-ImS2.1:</b> Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.2:</b> Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contracte de internship sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/20. Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice dependente raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.	1		
<b>M.VI.-ImS2.3:</b> Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-ImS2.4:</b> Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul	1		

centrului.			
<b>M.VI.-ImS2.5:</b> Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.	1		
<b>M.VI.-Im S2.6:</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.	1		
<b>Total punctaj:</b>	<b>93</b>		

**Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte, aplicabile pentru următoarele categorii de servicii sociale:**

- Centre de suport pentru situații de urgență/de criză, cod 8899 CZ-PN-II,
- Centre de zi de consiliere și informare, cod 8899 CZ-PN-III,
- Servicii de asistență comunitară, cod 8899 CZ-PN-V,
- Servicii de intervenție în stradă, cod 8899 SIS-I și 8899 SIS-II,
- Servicii mobile de acordare a hranei-masa pe roți, cod 8899 CPDH-II, respectiv pentru:
- Centre de zi pentru persoane toxico-dependente pentru persoane cu diferite adicții: droguri, alcool, alte substanțe toxice, etc., coduri de la 8899 CZ-AD-I la 8899 CZ-AD-IV,
- Centre de primire și cazare pentru solicitanții de azil și persoane care au primit o formă protecție în România, cod 8899 CPCSA,
- Centre rezidențiale de îngrijire și asistență medico-socială pentru persoane vârstnice, bolnavi cronici în fază terminală, cod 8710 CRMS-I și cod 8710 CRMS-II
- Centre rezidențiale de îngrijire și asistență pentru persoane victime ale traficului de persoane, cod 8790 CR-VTP-I și 8790 CR-VTP-II
- Centre rezidențiale de recuperare/reabilitare socială și dezintoxicare - pentru persoane cu diferite adicții: droguri, alcool, alte substanțe toxice: centre rezidențiale de reabilitare socială pentru adicții, cod 8720 CR-AD-I și centre rezidențiale de tip comunitate terapeutică, cod 8720 CR-AD-II

## Secțiunea 1

### Standarde minime de calitate

## MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-2)

### M.I.-STANDARD 1 INFORMARE

**Furnizorul serviciului asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale și modul de organizare și funcționare**

*Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare*

**M.I.-S1.1 Furnizorul serviciului deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate.**

Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea serviciului, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciului, cuantumul contribuției financiare a beneficiarului dacă este cazul etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.

În situația în care furnizorul serviciului deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare etc. se postează pe site-ul respectiv.



Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convenționali.

În cazul serviciilor pentru persoanele cu dizabilități, materialele informative sunt prezentate și în forme adaptate pentru a fi accesibile acestora (easy to read, Braille, CD video/audio, etc).

Materialele informative privind serviciile sociale sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor e familie.

***M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1:*** *Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

***M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1:*** *Cel puțin una din formele de informare privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul serviciului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia.*

## **M.I.-STANDARD 2 ADMITERE**

**Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate**

***Rezultate așteptate:*** *Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc scopul/funcțiile serviciului și acceptă condițiile de acordare*

### **M.I.-S2.1 Furnizorul serviciului elaborează și aplică o procedură proprie de accesare a serviciului.**

Procedura de accesare a serviciului precizează, după caz: criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, actele necesare, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul, etc.

Furnizorul serviciului încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii numai în cazul în care se percepe o contribuție financiară din partea acestuia sau beneficiarul urmează un program de integrare/reintegrare socială care necesită o planificare a activităților pe o perioadă determinată de timp. Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de fiecare furnizor de servicii, în baza modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și justiției sociale.

***M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1:*** *Procedura de accesare a serviciului, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

***M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1:*** *Procedura de accesare a serviciului, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.*

***M.I.-Im<sup>3</sup>S2.1:*** *După caz, modelul contractului de furnizare servicii, precum și contractele de furnizare servicii, în original, sunt disponibile la sediul serviciului social.*

***M.I.-Im<sup>4</sup>S2.1:*** *Modelul contractului de furnizare servicii, este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

### **M.I.-S2.2 Personalul serviciului ține evidența beneficiarilor.**

Personalul serviciului înregistrează beneficiarii într-un registru de evidență a beneficiarilor în care menționează: numele și prenumele beneficiarului, data nașterii, seria și numărul cărții de identitate, adresa de domiciliu/rezidență, data și ora la care a fost accesat serviciul (sau s-a efectuat intervenția/s-a acordat măsura de sprijin), activitatea desfășurată sau tipul de intervenție/de suport acordat, semnătura beneficiarului.

Pentru beneficiarii cu care s-au încheiat contracte de furnizare servicii, personalul serviciului întocmește un registru separat de evidență a beneficiarilor în care menționează: numele și prenumele beneficiarului, vârsta acestuia, numărul contractului de furnizare servicii și data încheierii acestuia.

**Evidența beneficiarilor poate fi efectuată anonim, fără contract și documentația aferentă pentru persoanele dependente de droguri, alcool, persoanele implicate în prostituție, victimele violenței în familie, precum și pentru alte persoane aflate în situații de stigmatizare și discriminare.**

*M.I.-ImS2.2: Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor este disponibil/sunt disponibile la sediul serviciului social.*

**M.I.-S2.3 Furnizorul serviciului asigură arhivarea documentelor de evidență a beneficiarilor.**

Registrele de evidență a beneficiarilor și contractele de furnizare servicii se arhivează la sediul furnizorului serviciului pe o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

Furnizorul serviciului întocmește o listă a registrelor de evidență a beneficiarilor și a contractelor de furnizare servicii arhivate, pe suport de hârtie sau electronic. În listă se înregistrează numărul registrului de evidență a beneficiarilor și/sau numărul contractului de furnizare servicii și data arhivării acestora.

*M.I.-ImS2.3: Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor și contractele de furnizare servicii arhivate, precum și lista acestora sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.*

**M.I.-S2.4 Furnizorul serviciului elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar.**

Procedura stabilește situațiile în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare (prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor părți, etc.).

Beneficiarii sunt informați asupra condițiilor/situațiilor de încetare a serviciului.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.4: Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.4: Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă sediul serviciului social.*

## **MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE (Standarde 1-2)**

### **M.II.-STANDARD 1 EVALUAREA NEVOILOR**

**Acordarea serviciului se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că primesc servicii în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia*

**M.II.-S1.1 Furnizorul serviciului utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află.**

Furnizorul serviciului elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află.

Procedura de evaluare stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

Procedurile de evaluare variază în funcție de activitățile desfășurate, pornind de la evaluarea situației socio-economice și a relațiilor sociale ale persoanei sau familiei/gospodăriei, până la o evaluare mai complexă care are drept scop identificarea unor nevoi specifice unei anumite categorii de beneficiari.

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.*

## **M.II.-S1.2 Furnizorul serviciului are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.**

Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, tehnician asistență socială, psiholog, medic, asistentă medicală, educator, psihopedagog, ergoterapeut, etc).

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, la evaluarea acestuia se va ține cont de orice altă evaluare realizată de serviciile publice de asistență socială, de structurile cu atribuții în evaluare complexă prevăzute de lege, precum și de recomandările formulate de alte instituții/organizații publice sau private (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, traficului de droguri, etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa beneficiarului al cărui model se stabilește de furnizorul serviciului (pentru anumite situații, poate fi utilizat modelul anchetei sociale).

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

În fișa beneficiarului este prevăzută o rubrică destinată semnăturii acestuia, pentru luare la cunoștință.

Dacă există, documentele care atestă evaluarea persoanei și recomandările privind planul individualizat de îngrijire și asistență emise de alte instituții/servicii publice sau private cu atribuții prevăzute de lege (în copie), se atașează fișei beneficiarului.

Periodic, se realizează reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află. Termenele de reevaluare se stabilesc de personalul care efectuează evaluarea inițială sau de responsabilul de caz.

Pentru activități care privesc un grup de beneficiari, cum ar fi telefonul verde, educație extracurriculară, sensibilizare și informare a populației, nu se efectuează evaluarea nevoilor, fiind suficientă înregistrarea beneficiarilor în registrul de evidență sau în liste de prezență.

***M.II.-Im<sup>1</sup>S1.2:** Modelul fișelor de evaluare/reevaluare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

***M.II.-Im<sup>2</sup>S1.2:** Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari, sunt disponibile la sediul serviciului social.*

## **M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ȘI REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR**

**Furnizorul serviciului stabilește și planifică activitățile derulate astfel încât să răspundă nevoilor beneficiarilor**

**Rezultate așteptate:** *Fiecare beneficiar primește serviciul recomandat, în funcție de nevoile individuale.*

### **M.II.-S2.1 Furnizorul serviciului stabilește și derulează activitățile conform unui plan de intervenție.**

Furnizorul serviciului derulează activitățile conform unui plan de intervenție. Planul de intervenție stabilește activitățile realizate în sprijinul unei persoane, unei familii/, gospodării sau unui grup.

Furnizorul serviciului are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiștii necesari pentru elaborarea și aplicarea planului de intervenție și efectuarea activităților.

***Furnizorul serviciului poate planifica una sau mai multe din următoarele tipuri de activități/servicii:***

- a) informare și consiliere: privesc drepturile sociale, prevenirea și combaterea unor comportamente care pot conduce la creșterea riscului de excluziune socială (violența în familie, traficul de persoane, delincvență ș.a., precum și măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale și inserției/reinserției familiale a categoriilor de persoane defavorizate;

- b) consiliere psihologică, precum și, după caz, terapii de specialitate;
- c) educație extracurriculară: educație pentru sănătate, educație privind prevenirea și combaterea bolilor transmisibile, educație pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, educație civică, educație pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație pentru prevenirea și combaterea comportamentelor anti-sociale, etc., precum și instruire pentru utilizarea limbajului mimico-gestual, pentru utilizarea de diverse dispozitive destinate persoanelor cu dizabilități, lucrul cu câinii utilitari, ș.a.
- d) facilitare a accesului pe piața muncii: suport pentru obținerea unui loc de muncă și menținerea pe piața muncii, facilitarea accesului la servicii de formare și reconversie profesională, orientare vocațională.
- e) facilitare a accesului la o locuință: colaborare cu serviciile publice de asistență socială și autoritățile administrației publice locale, întocmirea și obținerea documentelor care evidențiază situația de dificultate a persoanei/familiei, identificare locuințe sociale și locuințe cu chirii accesibile, promovarea responsabilității sociale a dezvoltatorilor imobiliari, protecția drepturilor la o locuință, etc.;
- f) promovarea unui stil de viață sănătos și activ: facilitarea accesului la servicii medicale, organizarea acțiunilor și/sau promovarea participării la activități de educație fizică sau sportive, organizarea evenimentelor și/sau facilitarea accesului la activități culturale și artistice, excursii și drumeții, promovarea activităților de voluntariat, etc.;
- g) intervenție în stradă (efectuată de echipe mobile și/sau ambulanța socială): identificarea și evaluarea socio-medicală a persoanelor fără adăpost, transportul persoanelor fără adăpost la centre rezidențiale, precum și la unități sanitare cu paturi/ambulatorii de specialitate/cabinete medicale, acordarea unor măsuri de sprijin (distribuirea de pachete de hrană, băuturi nealcoolice calde, păături, haine, încălțăminte, acordarea de tratament medical de urgență, ș.a.);
- h) colectare, depozitare și distribuire de ajutoare materiale și alimentare;
- i) transportul și distribuirea hranei calde la domiciliul persoanelor eligibile pentru acordarea de masă la cantinele sociale și care nu se pot mobiliza singure;
- j) comunicare și monitorizare situații de risc: telefonul verde, monitorizare persoane vârstnice singure și bolnavi cronici cu venituri mici, etc.;
- k) acompaniere în scopul prevenirii și combaterii izolării sociale;
- l) procurarea actelor de identitate (certIFICATE de naștere, cărți de identitate);
- m) alte activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate: conștientizare și sensibilizare a publicului privind riscul de excluziune socială, respectarea drepturilor sociale și promovarea măsurilor de asistență socială, mediere socială, ș.a.;
- n) suport pentru realizarea unor activități instrumentale ale vieții zilnice (menaj, gestionare bunuri, efectuare cumpărături, plata facturilor), precum și mici reparații sau lucrări de amenajare a mediului ambiant.

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Modelul planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Planurile de intervenție sunt disponibile la sediul serviciului social, în dosarul personal al beneficiarului.

### **M.II.-S2.2 Furnizorul serviciului asigură monitorizarea aplicării planurilor de intervenție.**

Aplicarea planurilor de intervenție se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează și evoluția beneficiarului, în calitate de responsabili de caz.

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

Monitorizarea aplicării planului individualizat de intervenție se efectuează prin utilizarea fișei beneficiarului în care sunt înscrise datele de identificare ale beneficiarului, informațiile referitoare la

activitățile derulate în sprijinul beneficiarului (inclusiv data și intervalul orar) și semnăturile personalului și beneficiarului.

Pentru serviciul care desfășoară activități de transport și distribuire a hranei calde la domiciliu, în locul fișei beneficiarului, se utilizează o foaie de livrare zilnică, în care se înscrie numele și prenumele beneficiarului, vârsta acestuia, adresa de domiciliu/rezidență, data livrării și semnătura beneficiarului.

Monitorizarea aplicării planului de intervenție destinat unui grup de beneficiari se efectuează prin utilizarea unui registru de activități, în care se consemnează data și intervalul orar de desfășurare a activităților și numărul de beneficiari, la care se atașează lista nominală a acestora și date de identificare din cartea de identitate.

În cazul activităților de colectare și distribuire de ajutoare materiale și alimentare, precum și al activităților intervenție în stradă (ambulanța socială, echipe mobile), furnizorul serviciului ține evidența materialelor, alimentelor, medicamentelor și materialelor sanitare distribuite sau utilizate (denumire într-un caiet de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale).

**M.II.-ImS2.2:** *Fișele beneficiarilor, registrul de activități, caietul de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale, precum și orice alte documente referitoare la activitățile derulate, după caz sunt disponibile la sediul serviciului social.*

### **M.II.-S2.3 Furnizorul serviciului stabilește programul zilnic de derulare a activităților.**

Activitățile se derulează conform unui program zilnic sau, după caz, săptămânal, afișat într-un loc vizibil, la sediul furnizorului serviciului.

**M.II.-ImS2.3:** *Programul de activități afișat într-un loc vizibil la sediul serviciului este respectat și cunoscut de personal beneficiari.*

### **M.II.-S2.4 Furnizorul serviciului asigură păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor privind beneficiarii**

Personalul serviciului păstrează confidențialitatea asupra datelor personale ale beneficiarului în relația cu alte persoane și instituții/organizații, cu excepția organelor de inspecție și control, organelor de poliție și procuratură și altor instituții prevăzute de lege.

**M.II.-ImS2.4:** *Registrele de evidență a beneficiarilor și fișele beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, permițând astfel păstrarea confidențialității cu privire la datele personale.*

### **M.II.-S2.5 Furnizorul serviciului dispune de spațiile și dotările necesare pentru realizarea activităților.**

Furnizorul serviciului dispune de cel puțin un birou/oficiu destinat personalului care coordonează serviciul și după caz, un cabinet pentru personalul de specialitate, dotate corespunzător (mobilier și echipamente IT - computer/laptop cu acces la internet, telefon fix sau mobil, echipamente necesare activității specialiștilor).

În funcție de scopul/funcțiile sale și activitățile desfășurate, furnizorul serviciului:

- dispune de cabinete/săli cu destinație specială (reuniuni, organizare de activități de socializare, terapie de grup, sesiuni de informare și educare, evenimente de sensibilizare a populației, etc);
- are încheiate convenții/contracte pentru închirierea de spații adecvate activităților desfășurate sau dispune de resursele financiare pentru închirierea acestora;
- dispune de mijloace de transport autorizate, respectiv vehicule pentru transportul hranei calde, ambulanță socială;
- are încheiate convenții/contracte pentru închirierea mijloacelor de transport necesare activităților de colectare și distribuire a ajutoarelor materiale și ajutoarelor alimentare, sau dispune de resursele financiare pentru închirierea acestora;

- dispune de dotările necesare (mobilier, echipamente, spații de depozitare autorizate, șa.) pentru desfășurarea activităților;
- dispune de documentele prin care se atestă proveniența materialelor stocate care se distribuie ca ajutoare.

**M.II.-ImS2.5:** *Serviciul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială în cazul în care acordă și alte servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.*

## **MODULUL III DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)**

### **M.III.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR**

#### **Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege**

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

#### **M.III.-S1.1 Personalul serviciului își desfășoară activitatea cu respectarea drepturilor beneficiarilor.**

Furnizorul serviciului elaborează o Cartă a drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, care are în vedere cel puțin următoarele drepturi ale beneficiarilor:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- e) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- f) să li se respecte demnitatea și intimitatea;
- g) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor înscrise în Cartă.

Personalul serviciului informează beneficiarii cu privire la drepturile înscrise în Cartă.

Carta este afișată la sediul furnizorului serviciului și în birourile/cabinetele personalului.

Furnizorul serviciului deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1:** *Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1:** *Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social, beneficiarii având posibilitatea să se informeze cu privire la drepturile lor în relația pe care o au cu furnizorul serviciului și personalul acestuia.*

#### **M.III.-S1.2 Furnizorul serviciului măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul serviciului deține și aplică un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.2:** *Modelul chestionarelor utilizate este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S1.2: Modelul chestionarelor utilizate, pe suport de hârtie și chestionarele completate sunt disponibile la sediul serviciului social.*

*M.III.-Im<sup>3</sup>S1.2: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.*

*M.III.-Im<sup>4</sup>S1.2: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.*

**M.III.-S1.3 Furnizorul serviciului încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate.**

Furnizorul serviciului informează beneficiarii asupra modalității de a formula, în scris, sesizări sau reclamații.

Furnizorul serviciului constituie un caiet de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor și le arhivează pe o perioadă de cel puțin 2 ani de la înregistrare.

*M.III.-ImS1.3: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea sunt disponibile la sediul serviciului social.*

## **M.III.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII**

**Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor**

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

**M.III.-S2.1 Furnizorul serviciului utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.**

Furnizorul serviciului elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz.

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

Furnizorul serviciului deține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite, în care consemnează cazurile de abuz identificate, cât și incidentele deosebite, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, furturi, agresiuni, deces, etc.), de îndată, în maxim 24 de ore de la constatare.

*M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite sunt disponibile, pe suport de hârtie, și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social.*

## **MODUL IV MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)**

### **M.IV.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii*



**M.IV.-S1.1 Serviciul este coordonat de personal de conducere competent.**

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.1: Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1: Fișa de post a conducătorului serviciului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.*

**M.IV.-S1.2 Serviciul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

Furnizorul serviciului deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare al serviciului.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare și statul de funcții sunt aprobate prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare al serviciului și statul de funcții sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), atât la sediul furnizorului, cât și al serviciului social.*

**M.IV.-S1.3 Furnizorul serviciului asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.**

Furnizorul serviciului consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului sesiunile de instruire, organizate lunar sau ori de câte ori situația o impune, referitoare la cunoașterea în detaliu a tuturor procedurilor utilizate.

*M.IV.-ImS1.3: Instruirea lunară sau ori de câte ori situația o impune a personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciului se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.IV.-S1.4 Furnizorul serviciului aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane.**

Coordonatorul serviciului este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, material, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate

Calitatea și performanța serviciului este evaluată periodic de către furnizorul acestuia.

Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului și deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex. Curtea de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekția Socială, ș.a.).

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.4: Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspekție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.4: Coordonatorul serviciului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.*

**M.IV.-S1.5 Furnizorul serviciului se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Furnizorul serviciului elaborează anual un raport de activitate.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

*M.IV.-ImS1.5: Raportul de activitate, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), este disponibil la sediul serviciului social și se publică anual pe pagina web a serviciului/furnizorului de servicii sociale.*



**M.IV.-S1.6 Furnizorul serviciului facilitează participarea personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.**

Furnizorul serviciului încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.6: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.6: Planul propriu de dezvoltare al serviciului este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului serviciului.*

**M.IV.-S1.7 Furnizorul serviciului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active din comunitate, în folosul beneficiarilor.**

Furnizorul serviciului transmite semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială funcționează, lista beneficiarilor, cu nume și prenume, vârstă, adresa de domiciliu/reședință a acestora.

Furnizorul serviciului promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

Serviciul și furnizorul de servicii sociale desfășoară o politică activă în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.7: Furnizorul serviciului consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.7: Listele beneficiarilor transmise către serviciile publice de asistență socială se păstrează la sediul furnizorului serviciului.*

*M.IV.-Im<sup>3</sup>S1.7: Numărul de acțiuni întreprinse de serviciu și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.*

**M.IV.-STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Furnizorul serviciului dispune de o structură de personal capabil să asigure serviciul respectiv**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent*

**M.IV.-S2.1 Structura de personal corespunde din punct de vedere al calificării cu activitățile derulate.**

Furnizorul serviciului poate angaja personal calificat și/sau poate încheia contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, furnizorul serviciului încurajează implicarea voluntarilor și a internilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, conform legii.

*M.IV.-ImS2.1: Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, respectiv contracte de internship, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.*

**M.IV.-S2.2 Furnizorul serviciului întocmește fișe de post pentru personalul angajat.**

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

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

*M.IV.-ImS2.2: Fișele de post ale personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.*

**M.IV.-S2.3 Furnizorul serviciului realizează anual evaluarea personalului.**

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

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

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

*M.IV.-ImS2.3: Fișele de evaluare a personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.*

**M.IV.-S2.4 Furnizorul serviciului se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Furnizorul serviciului elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

*M.IV.-ImS2.4: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului serviciului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.*

## **Secțiunea a 2-a**

### **Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, destinate persoanelor adulte**

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale acordate în comunitate, destinate persoanelor adulte, denumite în continuare servicii acordate în comunitate, trebuie să îndeplinească un punctaj între **80%- 100% din totalul de 47 de puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru serviciile sociale acordate în comunitate se completează după modelul prevăzut în Anexa nr.9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.118/2014, după cum urmează:

**MODEL  
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	<b>Punctaj maxim al standardelor minime de calitate</b>	<b>Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate</b>	<b>Observații</b>
<b>MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-2)</b>	<b>10</b>		
<b>M.I.-STANDARD 1 INFORMARE</b> Furnizorul serviciului asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale și modul de organizare și funcționare <b>Rezultate așteptate:</b> Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Cel puțin una din formele de informare privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul serviciului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia.	<b>1</b>		
<b>M.I.-STANDARD 2 ADMITERE</b> Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	

<b>beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc scopul/funțiile serviciului și acceptă condițiile de acordare			
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Procedura de accesare a serviciului, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Procedura de accesare a serviciului, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>3</sup>S2.1:</b> După caz, modelul contractului de furnizare servicii, precum și contractele de furnizare servicii, în original, sunt disponibile la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>4</sup>S2.1:</b> Modelul contractului de furnizare servicii, este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS2.2:</b> Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor este disponibil/sunt disponibile la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS2.3</b> Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor și contractele de furnizare servicii arhivate, precum și lista acestora sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.4:</b> Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.4</b> Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE (Standarde 1-2)</b>	<b>10</b>		
<b>M.II.-STANDARD 1 EVALUAREA NEVOILOR</b> <b>Acordarea serviciului se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii se asigură că primesc servicii în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Modelul fișelor de evaluare/reevaluare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.II.-ImS1.2:</b> Fișele de evaluare/reevaluare	<b>1</b>		

completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari, sunt disponibile la sediul serviciului social.			
<b>M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ȘI REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR</b> <b>Furnizorul serviciului stabilește și planifică activitățile derulate astfel încât să răspundă nevoilor beneficiarilor</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar primește serviciul recomandat, în funcție de nevoile individuale	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Modelul planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Planurile de intervenție sunt disponibile la sediul serviciului social, în dosarul personal al beneficiarului.	<b>1</b>		
<b>M.II.-ImS2.2</b> Fișele beneficiarilor, registrul de activități, caietul de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale, precum și orice alte documente referitoare la activitățile derulate, după caz sunt disponibile la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.II.-ImS2.3</b> Programul de activități afișat într-un loc vizibil la sediul serviciului este respectat și cunoscut de personal beneficiari.	<b>1</b>		
<b>M.II.-ImS2.4</b> Registrele de evidență a beneficiarilor și fișele beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, permițând astfel păstrarea confidențialității cu privire la datele personale.	<b>1</b>		
<b>M.II.-ImS2.5</b> Serviciul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială în cazul în care acordă și alte servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.	<b>1</b>		
<b>MODULUL III DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)</b>	<b>10</b>		
<b>M.III.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR</b> <b>Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege</b> <b>Rezultate așteptate :</b> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor și	<b>1</b>		

Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social, beneficiarii având posibilitatea să se informeze cu privire la drepturile lor în relația pe care o au cu furnizorul serviciului și personalul acestuia.			
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Modelul chestionarelor utilizate este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.2:</b> Modelul chestionarelor utilizate, pe suport de hârtie și chestionarele completate sunt disponibile la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>3</sup>S1.2:</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>4</sup>S1.2:</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.2</b> Modelul chestionarelor utilizate, pe suport de hârtie și chestionarele completate sunt disponibile la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.3</b> Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea sunt disponibile la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.III.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b> <b>Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite sunt disponibile, pe suport de hârtie, și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>MODUL IV MANAGEMENT ȘI</b>	<b>17</b>		

<b>RESURSE UMANE (Standarde 1-2)</b>			
<b>M.IV.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> <b>Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii	<b>TOTAL: 13</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Fișa de post a conducătorului serviciului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare și statul de funcții sunt aprobate prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare al serviciului și statul de funcții sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), atât la sediul furnizorului, cât și al serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Instruirea lunară sau ori de câte ori situația o impune a personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciului se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.4</b> Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspecție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.4:</b> Coordonatorul serviciului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.5</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), este disponibil la sediul serviciului social și se publică anual pe pagina web a serviciului/furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.6:</b> Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.6</b> Planul propriu de dezvoltare al serviciului este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului serviciului.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.7</b> Furnizorul serviciului consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau	<b>1</b>		

instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.			
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.7</b> Listele beneficiarilor transmise către serviciile publice de asistență socială se păstrează la sediul furnizorului serviciului.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S1.7:</b> Numărul de acțiuni întreprinse de serviciu și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 2 RESURSE UMANE</b> <b>Furnizorul serviciului dispune de o structură de personal capabil să asigure serviciul respectiv</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS2.1</b> Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, respectiv contracte de internship, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS2.2</b> Fișele de post ale personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS2.3</b> Fișele de evaluare a personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-ImS2.4</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului serviciului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.	<b>1</b>		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>47</b>		



**Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810ID – I**

**Secțiunea 1**

**Standarde minime de calitate**

**MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-2)**

**M.I.-STANDARD 1 INFORMARE**

**Serviciul de îngrijiri la domiciliu, denumit în continuare serviciu, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile sale și modul propriu organizare și funcționare**

*Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare.*

**M.I.-S1.1 Serviciul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate.**

Materialele informative conțin date despre sediul serviciului, organizarea și funcționarea acestuia, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, costul serviciului și cuantumul contribuției financiare a beneficiarului, precum și orice alte informații considerate utile.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

În situația în care furnizorul serviciului deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare, etc) se postează pe site-ul respectiv.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convenționali.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1: Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.*

**M.I.-S1.2 Serviciul dispune de o procedură proprie privind informarea beneficiarilor asupra activităților derulate.**

Numele complet al beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal/convențional, tema informării, data la care s-a efectuat, semnătura beneficiarului/reprezentantului legal/convențional și a persoanei care a realizat informarea se înscriu într-un registru de evidență privind informarea beneficiarilor.

*M.I.-ImS1.2: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.*

## **M.I.-STANDARD 2 ACCESAREA SERVICIULUI**

**Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari cu nevoi de îngrijire personală**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de acordare a serviciului.*

### **M.I.-S2.1 Furnizorul serviciului elaborează și aplică o procedură proprie de accesare a serviciului.**

Procedura de accesare a serviciului precizează, după caz: criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, actele necesare, cine ia decizia de acceptare/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul etc.

Beneficiarii/reprezentanții legali și membrii de familie interesați sunt informați asupra condițiilor prevăzute în procedura de accesare a serviciului.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura de accesare a serviciului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1: Procedura de accesare a serviciului, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.*

### **M.I.-S2.2 Acordarea serviciului se realizează în baza unui contract de furnizare servicii.**

Persoana cu atribuții privind informarea beneficiarilor, comunică acestora toate datele și informațiile referitoare la organizarea și funcționarea serviciului, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Conducătorul serviciului/furnizorul acestuia (persoana împuternicită) încheie cu beneficiarul sau după caz, cu reprezentantul legal al acestuia un contract de furnizare servicii.

Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de fiecare furnizor de servicii, în baza modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și justiției sociale. Dacă este cazul, în funcție de condițiile contractuale, respectiv existența unei persoane/unor persoane care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.*

### **M.I.-S2.3 Serviciul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.**

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

- cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul centrului;
- cartea de identitate a beneficiarului, în copie;
- după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal și cartea de identitate a persoanei care plătește/persoanelor care plătesc, integral sau parțial, contribuția beneficiarului, în copie;
- actele/documentele emise în condițiile legii prin care se atestă gradul de dependență al persoanei/gradul de handicap și recomandarea îngrijirii la domiciliu, planul individualizat de asistență și îngrijire dacă există, orice alte documente eliberate de serviciile publice de asistență socială, structuri specializate în evaluare complexă, cabinete medicale care evidențiază necesitatea acordării de ajutor pentru efectuarea activităților de bază ale vieții zilnice.
- contractul de furnizare servicii, în original.

*M.I.-ImS2.3: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.*

#### **M.I.-S2.4 Serviciul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale .

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale.

Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

*M.I.-ImS2.4: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.*

#### **M.I.-S2.5 Furnizorul serviciului elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/ încetarea acordării serviciului.**

Procedura stabilește situațiile în care se suspendă/ încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare a acestora (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor părți, internare în unitate medicală etc.).

Beneficiarii sunt informați asupra condițiilor/situațiilor de suspendare/încetare a serviciului. Informarea va fi înregistrată în Registrul de evidență a informării beneficiarilor cu semnătura beneficiarului și a celui care a făcut informarea

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.5: Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.5: Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.*

## **MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2 )**

### **M.II.-STANDARD 1 EVALUARE**

**Îngrijirea la domiciliu a beneficiarilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și a situației personale a fiecărui beneficiar**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistența și suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice în funcție de nevoile individuale, corelate cu gradul de dependență/gradul de handicap*

#### **M.II.-S1.1 Fiecare beneficiar primește îngrijiri la domiciliu în baza unei evaluări a nevoilor proprii.**

Furnizorul serviciului realizează evaluarea nevoilor de îngrijire personală la domiciliul beneficiarului, indiferent dacă acesta a fost supus anterior evaluării realizată de structurile de evaluare complexă prevăzute de lege sau, după caz, de unități sanitare (cabinete de medicină de familie, cabinete de specialitate, unități sanitare cu paturi).

La realizarea evaluării nevoilor beneficiarului, personalul ține cont de rezultatele evaluărilor complexe și documentelor medicale, precum și de recomandările formulate în documentele prezentate de beneficiar

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, elaborată de furnizorul serviciului după modelul fișei de evaluare socio-medicală din Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000.

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

Evaluarea nevoilor beneficiarului se realizează de personal de specialitate (asistenți sociali, psiholog, asistenți medicali, medici geriatri, medici de familie etc).

Reevaluarea se realizează anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului și sunt aduse la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal/convențional nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul serviciului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

*M.II.-Im<sup>1</sup>SI.1: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>SI.1: Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul serviciului, în dosarele personale ale beneficiarilor.*

## **M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ÎNGRIJIRILOR**

**Îngrijirea la domiciliu se realizează conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire**

**Rezultate:** *Fiecare beneficiar primește ajutorul necesar, în funcție de nevoile individuale*

### **M.II.-S2.1 Furnizorul serviciului acordă ajutorul pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice, în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire.**

Planul individualizat de asistență și îngrijire se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde, cel puțin:

- numele complet și vârsta beneficiarului;
- activitățile planificate și efectuate de îngrijitori, tipul de ajutor acordat, programarea zilnică sau săptămânală, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materiale și echipamente necesare activității de îngrijire;
- termenele de revizuire ale planului;
- numele complet, profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au realizat planul individualizat de asistență și îngrijire;
- numele complet al responsabilului de caz;
- numele complet al îngrijitorului;
- semnătura beneficiarului, semnătura persoanei/persoanelor care au elaborat planul, semnătura responsabilului de caz, semnătura îngrijitorului.

Fiecare furnizor de servicii își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire.

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

Serviciul dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul individualizat de asistență și îngrijire, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.

Personalul care stabilește planul individualizat de asistență și îngrijire este cel care realizează evaluarea sau responsabilul de caz.

Revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării, de către responsabilul de caz.

În planul individualizat de asistență și îngrijire se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care lipsește orice formă de suport familial.

La întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire beneficiarul/reprezentantul legal participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele, acesta conținând o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.

*M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1: Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1. Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.*

*M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1: Planurile de îngrijire și asistență ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul serviciului.*

## **MODUL III ACORDAREA ÎNGRIJIRILOR (Standardele 1-2 )**

### **M.III.-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ**

**Furnizorul serviciului organizează și acordă servicii de îngrijire personală la domiciliul beneficiarilor**

*Rezultate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect.*

#### **M.III.-S1.1 Serviciul acordă ajutor beneficiarilor pentru realizarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice**

Principalele activități derulate constau în :

- ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice: igienă corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, transfer și mobilizare, deplasarea în interior, comunicare;

- ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare a bunurilor, activități de petrecere a timpului liber.

*M.III.-ImS1.1: Activitățile de îngrijire sunt înscrise în planul individualizat de asistență și îngrijire, și sunt detaliate în fișele de monitorizare servicii.*

#### **M.III.-S1.2 Serviciul are capacitatea de a asigura monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire.**

Realizarea activităților de îngrijire se realizează de îngrijitori la domiciliu.

Furnizorul are angajați îngrijitori și cel puțin un asistent social sau un asistent medical care are atribuții de responsabil de caz.

Serviciul elaborează o fișă de monitorizare servicii pentru a fi utilizată de îngrijitor în activitatea acestuia.

Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de furnizorul serviciului și va cuprinde, cel puțin: numele și prenumele beneficiarului, vârsta, numărul contractului de furnizare servicii, planul de activități săptămânal cu tipurile de ajutor acordate zilnic, intervalul orar aferent, observații generale privind statusul fizic și psihic al beneficiarului, semnătura îngrijitorului, semnătura beneficiarului/reprezentantului legal.

Numărul de beneficiari ce revine unui responsabil de caz se stabilește în funcție de complexitatea nevoilor beneficiarilor și dificultatea activităților efectuate de îngrijitori (intervenții zilnice și intervalul orar, gradul de dependență, tipul de handicap, tipul de ajutor necesar, riscuri existente, etc).

Pentru beneficiarii care necesită tratament medical supravegheat, în fișa de monitorizare servicii se consemnează zilnic sau, după caz, săptămânal medicamentele acordate (denumire și doză zilnică). Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individualizat de asistență și îngrijire compun dosarul de servicii al beneficiarului.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.2:** Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.2:** Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul serviciului, în dosarul de servicii al beneficiarului.

**M.III.-Im<sup>3</sup>S1.2:** Fișa de monitorizare servicii este verificată și avizată săptămânal sau lunar de responsabilul de caz.

**M.III.-S1.3 Serviciul realizează o colaborare permanentă cu medicul de familie al beneficiarului și asigură monitorizarea, în scop preventiv și terapeutic, a stării de sănătate somatică și psihică a beneficiarului.**

**M.III.-Im S1.3:** Personalul serviciului comunică periodic cu medicul de familie al beneficiarului pentru cunoașterea stării de sănătate a acestuia și a recomandărilor terapeutice.

**M.III.-S1.4 Furnizorul serviciului instruește periodic personalul cu privire la activitățile de îngrijire acordate.**

Sesiunile de instruire se organizează cel puțin semestrial și au în vedere, în principal următoarele:

- să aplice tehnicile și procedurile de îngrijire adecvate;
- să respecte, pe cât posibil, dorințele beneficiarului;
- să adopte un comportament adecvat pentru a dezvolta relații de încredere și înțelegere;
- să identifice posibilele riscuri de accidente sau de agravare a stării de sănătate a beneficiarului cauzate de mediul ambiental și/sau familial;
- să administreze medicamentele numai în conformitate cu prescripțiile medicale eliberate de medicii de familie sau cabinetele medicale de specialitate;
- să respecte normele de igienă, pentru prevenirea și combaterea infecțiilor;
- să încurajeze beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor
- să apeleze la serviciile medicale de urgență în cazul în care situația o impune;
- să sesizeze familia sau autoritățile locale asupra necesității realizării unor lucrări de adaptare a locuinței care pot facilita menținerea beneficiarului la domiciliul propriu;
- să identifice și să semnaleze situațiile de abuz și neglijență;

Pe parcursul vizitelor la domiciliu, personalul serviciului oferă consiliere și informare beneficiarului cât și familiei acestuia cu privire la importanța menținerii unui model de viață sănătos și activ.

**M.III.-ImS1.4:** Sesiunile de instruire se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

**M.III.-S1.5 Serviciul asigură păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele utilizate.**

Personalul serviciului păstrează confidențialitatea asupra datelor personale și situației beneficiarului.

Fișele de monitorizare servicii utilizate zilnic de îngrijitori se păstrează în birourile/fișetele acestora.

Dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de aceștia sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora, precum și de membrii de familie cu acordul beneficiarului.

**M.III.-ImS1.5:** Dosarele personale, dosarele de servicii ale beneficiarilor și fișele de monitorizare se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor și a situației de dificultate în care aceștia se află.

**M.III.-S1.6 Serviciul facilitează transportul personalului de îngrijire la domiciliul beneficiarului.**

*M.III.-ImS1.6: Serviciul deține propriile autovehicule care asigură transportul îngrijitorilor la domiciliul beneficiarilor sau pune la dispoziția acestora abonamente pentru transportul în comun, în cazul în care distanța până la domiciliul beneficiarilor nu poate fi parcursă prin mersul pe jos.*

**M.III.-S1.7 Serviciul se asigură că personalul îndeplinește activitățile de îngrijire stipulate în contractul de furnizare de servicii încheiat cu beneficiarul.**

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia stabilește un plan de vizite efectuate la domiciliul beneficiarului de către responsabilul de caz și/sau alți angajați pentru a verifica modul cum își îndeplinește îndatoririle personalul de îngrijire.

Vizitele pot fi efectuate împreună cu îngrijitorul sau separat.

Anual sunt planificate cel puțin 2 astfel de vizite.

*M.III.-Im S1.7: Planul de vizită la domiciliul beneficiarului pentru personalul care monitorizează activitatea îngrijitorilor este disponibil la sediul serviciului social.*

**M.III.-S1.8 Serviciul dispune de materialele și echipamentele necesare pentru realizarea activității de îngrijire personală a beneficiarilor.**

*M.III.-Im S1.8: Serviciul deține o cameră sau dulap/fișet pentru depozitarea în condiții de siguranță și igienă a materialelor sanitare și echipamentelor utilizate de îngrijitori în activitatea acestora, precum și un registru special de evidență cu denumirea și cantitatea materialelor sanitare și a echipamentelor.*

**M.III.-STANDARD 2 INTEGRARE SOCIALĂ ȘI PARTICIPARE**

**Serviciul asigură sprijin beneficiarilor pentru dezvoltarea personală și menținerea respectului de sine**

*Rezultate: Beneficiarii sunt sprijiniți să-și mențină statutul de membru activ al familiei și comunității*

**M.III.-S2.1 Serviciul asigură, după caz, activități de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate.**

În funcție de gradul de autonomie a beneficiarului și statusul său funcțional, fizic și psihic, personalul serviciului stabilește, în planul individualizat de asistență și îngrijire, activitățile de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate.

*M.III.-Im S2.1: Planul individualizat de asistență și îngrijire conține diverse acțiuni de petrecere a timpului liber, evenimente culturale sau orice alte inițiative cetățenești și este disponibil la sediul serviciului social.*

**M.III.-S2.2 Serviciul organizează sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie.**

Personalul serviciului organizează periodic sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie care locuiesc împreună cu beneficiarul sau au grijă de acesta în afara perioadelor în care activează îngrijitorii formali. Temele de informare și consiliere privesc în special modul de continuare a îngrijirilor, abordarea beneficiarilor și relaționarea cu aceștia, importanța respectării deciziilor și demnității acestuia, adoptarea celor mai adecvate măsuri de menținere și încurajare a participării acestora la viața de familie și în comunitate.

Sesiunile de instruire adresate membrilor de familie sunt consemnate în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

*M.III.-ImS2.2: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.*

## **MODULUL IV DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-2)**

### **M.IV.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR**

**Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege**

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

#### **M.IV.-S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.**

Personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor. Conducătorul serviciului/furnizorul acestuia planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele :

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apare 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.

*M.IV.-Im S1.1: Drepturile și obligațiile beneficiarilor serviciilor de îngrijire la domiciliu sunt menționate în contractul de furnizare servicii.*

#### **M.IV.-S1.2 Serviciul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile desfășurate.**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, conducătorul serviciului/furnizorul acestuia deține și aplică un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2: Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.*

*M.IV.-Im<sup>3</sup>S1.2: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.*

*M.IV.-Im<sup>4</sup>S1.2: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.*

#### **M.IV.-S1.3 Serviciul se acordă cu respectarea prevederilor unui Cod de etică.**

Serviciului deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Furnizorul serviciului se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică, precum și metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psio-comportamentale ale acestora.

Conducătorul serviciului/furnizorul acestuia organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea regulilor prevăzute în Codul de etică.



*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3: Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.3: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.*

## **M.IV.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII**

**Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor**

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

### **M.IV.-S2.1 Serviciul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.**

Serviciul/furnizorul acestuia elaborează și aplică o procedură proprie privind cazurile de abuz și neglijență.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul de îngrijire, precum și de membrii de familie/reprezentanții legali.

Serviciul încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate. Serviciul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, cum se formulează sesizările și reclamațiile, cui se adresează și cum se înregistrează acestea, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Beneficiarii sunt informați, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii cu privire la modalitatea de a formula eventuale sesizări și reclamații.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului.*

### **M.IV.-S2.2 Serviciul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.**

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia instruieste personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau în comunitate.

Personalul de îngrijire este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal.

Serviciul ia toate măsurile necesare în pentru a proteja personalul de îngrijire față de riscurile la care este supus în cursul derulării activității.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia consemnează toate incidentele sesizate de către personalul de îngrijire care au apărut în timpul activității derulate de acesta în relație cu beneficiarul/familia acestuia, inclusiv cazurile de abuz asupra personalului și ia măsurile prevăzute de lege și în contractul de furnizare servicii.

Orice sesizare a personalului de îngrijire cu privire la un eventual abuz asupra lui se consemnează într-un registru de evidență a cazurilor de abuz și se soluționează de angajator în maxim 7 zile de la înregistrarea acesteia.

*M.IV.-Im S2.2: Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.IV.-S2.3 Serviciul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

Orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul serviciului se consemnează într-un registru de evidență a incidentelor deosebite.

Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, deces, furturi, agresiuni și alte contravenții și infracțiuni, orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului ).

Notificarea se realizează de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.3: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare și incidente deosebite este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.3: Notificarea se realizează de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.*

## **MODUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)**

### **M.V.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Serviciul respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii*

**M.V.-S1.1 Serviciul funcționează conform prevederilor unui regulament propriu de organizare și funcționare.**

Serviciul este organizat și funcționează conform unui regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Regulamentul se actualizează cel puțin odată la 5 ani.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul serviciului social.*

**M.V.-S1.2 Serviciul este coordonat de personal de conducere competent.**

*M.V.-ImS1.2: Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.*

**M.V.-S1.3 Serviciul își derulează activitățile conform unui program propriu de dezvoltare.**

Conducătorul serviciului/managerul de program elaborează un document cadru, numit Planul propriu de dezvoltare, care cuprinde cel puțin următoarele:

- tipul și misiunea serviciului;
- principiile directoare;
- grupul de beneficiari și nevoile specifice;
- planurile anuale de activitate;
- activitățile derulate/serviciile oferite;
- obiectivele de dezvoltare instituțională, pe 5 ani;
- resursele umane, materiale și financiare necesare;
- relații interinstituționale dezvoltate.

Scopul și obiectivele Planului propriu de dezvoltare vor fi centrate pe satisfacerea nevoilor beneficiarilor.

Conducerea serviciului/managerul de program încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor în elaborarea Planului propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S1.3: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S1.3: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.*

**M.V.-S1.4 Conducerea serviciului asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.**

Furnizorul serviciului consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului sesiunile de instruire, organizate lunar sau ori de câte ori situația o impune, referitoare la cunoașterea în detaliu a tuturor procedurilor utilizate.

*ImS1.4: Instruirea lunară sau ori de câte ori situația o impune a personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciului se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.V.-S1.5 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane.**

Calitatea și performanța serviciului este evaluată periodic de către furnizorul acestuia.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului și deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege ( ex. Curtea de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekția Socială, ș.a.).

*M.V.-Im<sup>1</sup>S1.5: Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspekție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.*

*M.V.- Im<sup>2</sup>S1.5: Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.*

**M.V.-S1.6 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Conducerea serviciului/managerul de program elaborează anual un raport de activitate.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

*M.V.-ImS1.6: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului social și este postat pe site-ul de prezentare al furnizorului de servicii sociale.*

**M.V.-S1.7 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active din comunitate, în folosul beneficiarilor.**

Conducerea serviciului/managerul de program transmite semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își au domiciliul/reședința beneficiarii, lista beneficiarilor din anul anterior, cu nume și prenume, vârstă, adresa de domiciliu/reședință a acestora.

Furnizorul serviciului promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

*M.V.-ImS1.7: Conducerea serviciului/managerul de program consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor transmise serviciilor publice de asistență socială se păstrează la sediul serviciului/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie sau electronic.*

## **M.V.-STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Serviciul dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile de îngrijire la domiciliu**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent*

### **M.V.-S2.1 Structura de personal corespunde din punct de vedere al calificării cu activitățile derulate.**

Furnizorul poate încheia contracte de muncă, de prestări servicii cu persoane calificate ca îngrijitori, asistenți sociali și asistenți medicali.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, centrul încurajează implicarea voluntarilor și a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, conform legii.

***M.V.-Im S2.1:** Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.*

### **M.V.-S2.2 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.**

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

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

***M.V.-ImS2.2:** Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship, sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.*

### **M.V.-S2.3 Conducerea serviciului/ furnizorul acestuia întocmește fișe de post pentru personalul angajat.**

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

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

***M.V.-ImS2.3:** Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul serviciului.*

### **M.V.-S2.4 Conducerea serviciului realizează anual evaluarea personalului.**

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

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

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

***M.V.-ImS2.4:** Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul serviciului.*

### **M.V.-S2.5 Furnizorul serviciului se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Conducerea serviciului/managerul de program elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

***M.V.-ImS2.5:** Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul serviciului social, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.*

**M.V.-S2.6 Personalul de îngrijire are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.**

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia se asigură că personalul de îngrijire se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

*M.V.-ImS2.6: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.*

**Secțiunea a 2-a**

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu**

Pentru a obține licența de funcționare, cantina socială trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80%- 100% din totalul de 57 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu se completează după modelul prevăzut în Anexa nr.9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.118/2014, după cum urmează:

**MODEL**  
**FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	<b>Punctaj maxim al standardelor minime de calitate</b>	<b>Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate</b>	<b>Observații</b>
<b>MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-2)</b>	<b>12</b>		
<b>M.I.-STANDARD 1 INFORMARE</b> Serviciul de îngrijiri la domiciliu, denumit în continuare serviciu, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile sale și modul propriu organizare și funcționare <i>Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare</i>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS1.2:</b> Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.I.-STANDARD 2 ACCESAREA SERVICIULUI</b> Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari cu nevoi de îngrijire personală <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de acordare a serviciului.</i>	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Procedura de accesare a serviciului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura de accesare a serviciului, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2:</b> Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.	<b>1</b>		

<b>M.I.-ImS2.3</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS2.4</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.5</b> Procedura privind suspendarea/incetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.5</b> Procedura privind suspendarea/incetarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)</b>	<b>5</b>		
<b>M.II.-STANDARD 1 EVALUARE</b> <b>Îngrijirea la domiciliu a beneficiarilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și a situației personale a fiecărui beneficiar</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistența și suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice în funcție de nevoile individuale, corelate cu gradul de dependență/gradul de handicap</i>	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul serviciului, în dosarele personale ale beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ÎNGRIJIRILOR</b> <b>Îngrijirea la domiciliu se realizează conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire</b> <i>Rezultate: Fiecare beneficiar primește ajutorul necesar, în funcție de nevoile individuale</i>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Planurile de îngrijire și asistență ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul serviciului.	<b>1</b>		

<b>MODUL III ACORDAREA ÎNGRIJIRILOR</b> <b>(Standardele 1-2)</b>	<b>12</b>		
<b>M.III-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ</b> <b>Furnizorul serviciului organizează și acordă servicii de îngrijire personală la domiciliul beneficiarilor</b> <i>Rezultate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect.</i>	<b>TOTAL: 10</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-Im S1.1</b> Activitățile de îngrijire sunt înscrise în planul individualizat de asistență și îngrijire și sunt detaliate în fișele de monitorizare servicii.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul serviciului, în dosarul de servicii al beneficiarului.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>3</sup>S1.2</b> Fișa de monitorizare servicii este verificată și avizată săptămânal sau lunar de responsabilul de caz.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im S1.3:</b> Personalul serviciului comunică periodic cu medicul de familie al beneficiarului pentru cunoașterea stării de sănătate a acestuia și a recomandărilor terapeutice.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.4</b> Sesiunile de instruire se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.5</b> Dosarele personale, dosarele de servicii ale beneficiarilor și fișele de monitorizare se păstrează în fișete/dulapuri închise accesibile doar responsabililor de caz și personalului de conducere al serviciului/furnizorului acestuia pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor și situației de dificultate în care aceștia se află.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.6</b> Serviciul deține propriile autovehicule care asigură transportul îngrijitorilor la domiciliul beneficiarilor sau pune la dispoziția acestora abonamente pentru transportul în comun, în cazul în care distanța până la domiciliul beneficiarilor nu poate fi parcursă prin mersul pe jos.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.7</b> Planul de vizită la domiciliul beneficiarului pentru personalul care monitorizează activitatea îngrijitorilor este disponibil la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.8</b> Serviciul deține o cameră sau	<b>1</b>		



dulap/fișet pentru depozitarea în condiții de siguranță și igienă a materialelor sanitare și echipamentelor utilizate de îngrijitori în activitatea acestora, precum și un registru special de evidență cu denumirea și cantitatea materialelor sanitare și a echipamentelor			
<b>M.III.-STANADARD 2 INTEGRARE SOCIALĂ ȘI PARTICIPARE</b> <b>Serviciul asigură sprijin beneficiarilor pentru dezvoltarea personală și menținerea respectului de sine</b> <i>Rezultate: Beneficiarii sunt sprijiniți să-și mențină statutul de membru activ al familiei și comunității</i>	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-ImS2.1</b> Planul individualizat de asistență și îngrijire conține diverse acțiuni de petrecere a timpului liber, evenimente culturale sau orice alte inițiative cetățenești și este disponibil la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS2.2</b> Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>MODULUL IV DREPTURI ȘI ETICĂ</b> <b>( Standardele 1-2 )</b>	<b>12</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR</b> <b>Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege</b> <i>Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal</i>	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS1.1</b> Drepturile și obligațiile beneficiarilor serviciilor de îngrijire la domiciliu sunt menționate în contractul de furnizare servicii .	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S1.2</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>4</sup>S1.2</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		

<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b> Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.</i>	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.3</b> Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare și incidente deosebite este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.3</b> Notificarea se realizează de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.	<b>1</b>		
<b>MODUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)</b>	<b>16</b>		
<b>M.V.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> Serviciul respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii</i>	<b>TOTAL: 10</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Planul propriu de dezvoltare este	<b>1</b>		

aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.V.-ImS1.3</b> Planul propriu de dezvoltare a serviciului este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS1.4</b> Instruirea lunară sau ori de câte ori situația o impune a personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciului se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.5</b> Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspecție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.5</b> Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS1.6</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului social și este postat pe site-ul de prezentare al furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS1.7</b> Conducerea serviciului/managerul de program consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor transmise serviciilor publice de asistență socială se păstrează la sediul serviciului/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie sau electronic.	<b>1</b>		
<b>M.V.-STANDARD 2 RESURSE UMANE</b> Serviciul dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile de îngrijire la domiciliu <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent</i>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.V.-ImS2.1</b> Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.2</b> Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship, sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.3</b> Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul serviciului.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.4</b> Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul serviciului.	<b>1</b>		

<b>M.V.-ImS2.5</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul serviciului social, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.6</b> Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.	<b>1</b>		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>57</b>		

## Standardele minime de calitate pentru cantina socială, cod 8899 CPDH-I

### Secțiunea 1

#### Standarde minime de calitate

## MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)

### M.I.-STANDARD 1 INFORMARE

**Cantina socială asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite**

*Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a cantinei sociale, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare*

**M.I.-S1.1 Cantina pune la dispoziția beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali (ai beneficiarului/ai familiei acestuia) sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind serviciile oferite.**

Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea cantinei, serviciile acordate, respectiv numărul de mese oferite ( hrană caldă și rece), alte facilități oferite, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, costul meselor, etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

În situația în care cantina/furnizorul deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, flyere materiale video și/sau materiale foto de informare sau publicitare, etc) se postează pe site-ul respectiv.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convenționali.

Materialele informative sunt prezentate și în forme adaptate pentru a fi accesibile persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio).

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1: Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.*

**M.I.-S1.2 Cantina asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali cu privire la regulamentul de organizare și funcționare al serviciului respectiv, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului.**

Cantina/furnizorul acesteia se asigură că, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, beneficiarul/după caz, reprezentantul său legal primește toate informațiile referitoare la programul cantinei, modul de organizare și funcționare al acesteia, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Cantina ține un registru de evidență privind informarea beneficiarilor, în care se consemnează: data la care s-a realizat informarea, numele beneficiarului/după caz, al reprezentantului său legal, numele

persoanei care a realizat informarea, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului/reprezentantului său legal.

*M.I.-ImS1.2: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul cantinei.*

## **M.I.-STANDARD 2 EVALUARE**

**Acordarea serviciilor cantinei sociale se realizează în baza evaluării situației socio-economice a beneficiarilor**

*Rezultate așteptate: Beneficiază de serviciile cantinei doar persoanele fără venituri sau cu venituri mici.*

**M.I.-S2.1 Cantina/furnizorul acesteia realizează evaluarea situației persoanelor care solicită serviciile sale, în vederea respectării criteriilor de eligibilitate prevăzute de lege.**

Cantina/furnizorul acesteia realizează ancheta socială la domiciliul/reședința persoanei solicitante/reprezentantului legal al familiei pentru evaluarea situației socio-economice a acestuia/acesteia.

Cantina/furnizorul acesteia nu mai efectuează ancheta socială cu personalul propriu în următoarele situații :

- dacă, pentru unele persoane, au fost efectuate anchete sociale în scopul acordării altor servicii sociale sau beneficii de asistență socială, iar rezultatele anchetei evidențiază eligibilitatea persoanei respective pentru serviciile oferite de cantină, se utilizează ancheta socială respectivă, în copie;
- dacă serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are reședința/domiciliul persoana solicitantă a întocmit un plan de intervenție, conform art.47 din Legea asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările ulterioare, în care se recomandă acordarea serviciilor oferite de cantină, se utilizează ancheta socială care a stat la baza planului de intervenție, prezentată în copie.

*M.I.-ImS2.1: Anchetele sociale sunt disponibile, în copie, la sediul cantinei.*

**M.I.-S2.2 Cantina/furnizorul acesteia are capacitatea de a efectua evaluarea situației socio-economice a beneficiarilor.**

Anchetele sociale în care se consemnează datele privind evaluarea situației socio-economice a beneficiarilor se efectuează de asistenți sociali.

În lipsa asistenților sociali, ancheta socială poate fi realizată de un tehnician asistență socială, exclusiv în scopul evaluării situației socio-economice a persoanei care solicită serviciile oferite de cantină.

*M.I.-ImS2.2: Cantina/furnizorul acesteia dovedește că anchetele sociale sunt efectuate de personal calificat.*

## **M.I.-STANDARD 3 ADMITERE**

**Cantina socială se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari prevăzute de lege sau stabilite prin hotărârea/decizia furnizorului**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de furnizare a serviciilor oferite de cantina socială*

**M.I.-S3.1 Cantina/furnizorul acesteia utilizează o procedură proprie de admitere a beneficiarilor pentru serviciile oferite de cantină.**

Cantina/furnizorul acesteia elaborează și aplică o procedura proprie de admitere în care se precizează, cel puțin: actele/documentele justificative necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia

decizia de admitere/respingere, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul. Procedura de admitere poate fi redactată ca document de sine stătător sau poate reprezenta un capitol din regulamentul propriu de organizare și funcționare al cantinei.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare al cantinei și/sau procedura de admitere este/sunt aprobat/e prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare al cantinei și/sau procedura de admitere, pe suport de hârtie, este/sunt disponibil/e la sediul cantinei.*

### **M.I.-S3.2 Cantina/furnizorul acesteia încheie cu fiecare beneficiar/reprezentant legal un contract de furnizare servicii.**

Contractul de furnizare servicii se încheie între cantină/furnizorul acesteia și beneficiar sau, după caz, reprezentantul său legal ori reprezentantul legal al familiei.

Modelul contractului de furnizare servicii este stabilit de cantină/furnizorul acesteia, în baza modelului reglementat prin ordinul ministrului muncii și justiției sociale și în funcție de condițiile prevăzute în regulamentul propriu de organizare și funcționare și în procedura proprie de admitere.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte semnatară. În cazul persoanelor cu dizabilități, contractul va fi pus la dispoziția acestora și în format accesibil (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.) înainte de a fi semnat de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia

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

*M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul cantinei, în dosarul beneficiarului.*

### **M.I.-S3.3 Cantina/furnizorul acesteia întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.**

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

- cererea pentru prestarea serviciilor de cantină, semnată de beneficiar/reprezentant legal, aprobată de conducătorul centrului; în cazul cantinelor administrate și finanțate de autoritățile administrației publice locale, cererea este aprobată de primar sau de persoana împuternicită de acesta; în cazurile de urgență, cererea pentru prestarea serviciilor cantinei pe o perioadă de maxim 7 zile, este aprobată de conducătorul cantinei;
- ancheta socială cu privire la situația socio-economică a beneficiarului/familiei în original sau, după caz, în copie;
- documentele justificative privind nivelul veniturilor beneficiarului/familiei, solicitate de cantină/ furnizorul acesteia, în copie; după caz, declarația pe proprie răspundere a beneficiarului, în original;
- contractul de furnizare servicii, în original.

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

*M.I.-ImS3.3: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul cantinei și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.*

### **M.I.-S3.4 Cantina/furnizorul acesteia asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

La sediul cantinei/furnizorului acesteia se păstrează dosarele personale arhivate pe o perioadă de un an, ulterior fiind depozitate în spațiile cu destinația de arhivă.

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

Cantina ține evidența numerică și nominală a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

***M.I.-ImS3.4:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul cantinei.*

## **MODUL II ACORDAREA SERVICIILOR (Standarde 1-2)**

### **M.II.-STANDARD 1 FURNIZAREA HRANEI**

**Cantina socială prepară și acordă una sau mai multe mese/zi cu respectarea principiilor unei alimentații sănătoase, echilibrate din punct de vedere cantitativ și calitativ**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii primesc hrană preparată conform principiilor unei alimentații sănătoase*

#### **M.II.-S.1.1 Cantina stabilește meniurile astfel încât să fie echilibrate din punct de vedere caloric și asigură fiecărui beneficiar una sau mai multe mese/zi.**

Cantinele administrate de autoritățile administrației publice locale furnizează hrana echivalentă pentru două mese/zi (corespunzătoare prânzului și cinei), din care cel puțin una este o masă caldă.

Cantinele administrate de alți furnizori publici și de furnizorii privați furnizează cel puțin o masă caldă/zi.

Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

Deserturile asigurate beneficiarilor sunt preparate, de preferință, în bucătăria cantinei.

Centrul asigură beneficiarilor meniuri variate de la o zi la alta.

Meniul este afișat zilnic.

***M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor zilnice și echilibrată caloric.*

***M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.*

***M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1:** Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).*

***M.II.-Im<sup>4</sup>S1.1:** De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria cantinei.*

#### **M.II.-S1.2 Cantina organizează distribuirea hranei calde și reci în condiții civilizate și igienice.**

Pentru beneficiarii care nu doresc să ia masa la sediul cantinei, hrana caldă și rece se distribuie într-un spațiu special amenajat, în recipiente curate și etanșe și împachetate corespunzător, în vederea evitării riscurilor de contaminare.

***M.II.-ImS1.2:** Hrana se distribuie cu respectarea normelor de igienă sanitară.*



### **M.II.-S1.3 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de cantină.**

Cantina funcționează conform unui program propriu, zilnic sau la intervale regulate pe parcursul unei săptămâni. Programul cantinei este afișat într-un loc vizibil, la intrare.

Pentru servirea mesei la sediul cantinei, se stabilește programul în funcție de numărul de beneficiari/zi. Timpul alocat servirii meselor este de cel puțin 3 ore pentru prânz și 2 ore pentru cină.

*M.II.-ImS1.3: Cantina afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.*

### **M.II.-S1.4 Cantina asigură monitorizarea numărului zilnic de beneficiari și a meselor oferite.**

Cantina utilizează o listă zilnică (tabel) pentru evidența beneficiarilor și a meselor oferite ( masă caldă și rece, porții de hrană și pachete acordate). Lista (tabelul) conține: numele și prenumele beneficiarului, vârsta, numărul de mese oferite/numărul de porții acordate, semnătura beneficiarului. Listele zilnice de evidență se îndosariază și se păstrează la sediul cantinei.

Cantina poate utiliza și cartele/bonuri de alimente tipărite după un model propriu, stabilit și aprobat de furnizorul cantinei. Documentele de evidență privind eliberarea și utilizarea cartelelor/bonurilor se îndosariază și se păstrează la sediul cantinei.

*M.II.-ImS1.4: Listele zilnice de evidență/documentele de evidență privind beneficiarii și mesele acordate zilnic sunt disponibile la sediul cantinei.*

### **M.II.-S1.5 Cantina își încetează serviciile în situațiile prevăzute de lege, precum și în condițiile în care beneficiarii nu mai respectă obligațiile prevăzute în contractul de furnizare servicii.**

Cantina/furnizorul acesteia stabilește și aplică o procedură proprie privind condițiile de încetare a serviciilor către beneficiar (în condițiile prevăzute de lege, nerespectarea condițiilor contractuale, comportament inadecvat față de personalul și bunurile cantinei, suspendarea sau retragerea licenței de funcționare, etc.).

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.5: Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.5: Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie și în format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), este disponibilă la sediul serviciului social.*

## **M.II.-STANDARD 2 DISTRIBUIREA HRANEI ȘI PRODUSELOR ALIMENTARE**

### **Cantina oferă servicii de distribuire a hranei și a produselor alimentare de bază**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii nedepasabili își pot primi hrana la domiciliu, iar beneficiarii cu venituri mici pot achiziționa, la prețul pieței, produse agroalimentare de bază*

### **M.II.-S2.1 Cantina are capacitatea de a distribui hrana la domiciliul beneficiarilor nedepasabili.**

Cantina utilizează mijloace de transport auto special dotate pentru distribuirea hranei la domiciliul beneficiarilor nedepasabili.

Distribuirea hranei se realizează conform unui program cunoscut și acceptat de beneficiari.

Lista beneficiarilor nedepasabili și programul de livrare a hranei se păstrează la sediul cantinei. În listă se consemnează numele și prenumele beneficiarilor, numărul porțiilor de hrană, data livrării și semnătura beneficiarului/reprezentantului său legal.

*M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1: Cantina furnizează servicii inclusiv beneficiarilor nedepasabili și care nu dispun de un ajutor acordat de familie.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1: Lista beneficiarilor nedepasabili este disponibilă la sediul cantinei.*

### **M.II.-S2.2 Cantina asigură transportul hranei în condiții de siguranță sanitară.**

Cantina efectuează transportul hranei cu autovehicule autorizate conform normelor sanitar-veterinare în vigoare și utilizează recipiente curate, igienizate și închise ermetic.

*M.II.-Im S2.2: Cantina furnizează hrana la domiciliul beneficiarilor cu respectarea normelor de igienă sanitară.*

### **M.II.-S2.3 Cantina are capacitatea de a organiza distribuirea de produse agroalimentare de bază.**

Depozitarea și distribuirea produselor agroalimentare de bază se efectuează în spații special amenajate cu această destinație. Spațiile respective nu se amplasează în vecinătatea bucătăriei, a spațiilor de păstrare a alimentelor proaspete și a hranei preparate.

Distribuirea produselor agroalimentare se realizează în afara orelor de servire a meselor.

*M.II.-ImS2.3: Distribuirea produselor agroalimentare de bază se realizează fără a perturba activitatea de preparare și acordare de hrană beneficiarilor.*

### **M.II.-S2.4 Cantina/furnizorul acesteia are capacitatea de a organiza gospodării-anexă ca activități autofinanțate.**

Cantina poate înființa gospodării anexă cu profil agroalimentar și zootehnic. Produsele obținute din gospodăriile-anexă sunt utilizate exclusiv pentru prepararea hranei oferită de cantină.

În cadrul gospodăriilor-anexă pot lucra: personal necalificat, beneficiari ai cantinei, beneficiari de venit minim garantat care desfășoară activități în folosul comunității și/sau voluntari.

*M.II.-ImS2.4: Gospodăriile-anexă funcționează exclusiv în beneficiul persoanelor care primesc serviciile cantinei, în scopul creșterii calității hranei furnizate.*

## **MODUL III PREPARAREA ȘI SERVIREA HRANEI (Standarde 1-2)**

### **M.III.-STANDARD 1 AMENAJARE ȘI DOTARE**

**Cantina socială oferă hrana zilnică a beneficiarilor în condiții de siguranță și confort**

**Rezultate așteptate:** *Beneficiarii primesc serviciile acordate de cantină într-un mediu accesibil și sigur*

#### **M.III.-S1.1 Toate spațiile cantinei sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja autonomia beneficiarilor.**

Spațiile accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță.

Plasarea camerelor video este admisă numai pentru asigurarea securității la intrare și pe culoarele comune.

*M.III.-ImS1.1: Cantina este amenajată corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.*

#### **M.III.-S1.2 Cantina dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.**

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant are în vedere activitățile care privesc îmbunătățirea permanentă a condițiilor de primire și deservire a beneficiarilor în spațiile de care cantina dispune (poate avea în vedere programul de curățenie și igienizare periodică, lucrări de amenajare/reabilitare – zugrăvit, recompartimentare, adaptare, dotări cu mobilier, echipamente, autovehicule, amenajarea spațiilor exterioare, amenajarea unor puncte de distribuție alimente, etc.).

*M.III.-Im<sup>1</sup>S1.2: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S1.2: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul cantinei.*

**M.III.-S1.3 Cantina dispune de spații comune special amenajate și dotate corespunzător, astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor.**

Sala de mese este suficient de spațioasă și dotată corespunzător cu mobilierul necesar, tacâmuri și veselă.

Holul și coridoarele sunt suficient de spațioase și sunt dotate cu mobilier adecvat.

Intrarea în cantină și accesul în spațiile comune trebuie să permită inclusiv deplasarea beneficiarilor aflați în scaune cu rotile.

Când situația o impune, beneficiarii primesc ajutor pentru autoservire într-o manieră discretă și tolerantă.

După caz, se amplasează echipamente de sprijin, semne indicatoare, etc.

*M.III.-ImS1.3: Sala de mese și spațiile comune sunt amenajate și dotate corespunzător pentru a asigura accesul facil al beneficiarilor.*

**M.III.-S1.4 Cantina deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.**

Cantina deține spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu mobilier, echipamente, materiale, instalații și aparatura necesară derulării activităților specifice, cum ar fi : chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

*M.III.-ImS1.4: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații amenajate corespunzător destinației acestora.*

**M.III.-S1.5 Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt amenajate astfel încât să prevină eventualele accidente.**

Cantina este amenajată și dotată pentru a oferi condiții de viață sigure, asigurându-se astfel: securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, îndepărtarea obiectelor contondente, etc.-ușile din cantină sunt prevăzute cu sisteme de închidere accesibile personalului.

*M.III.-ImS1.5: Spațiile centrului sunt amenajate corespunzător astfel încât să se limiteze riscul de accidente.*

**M.III.-S1.6 Cantina deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari, cât și pentru personal.**

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.

Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două și sunt separate pe sexe.

Numărul grupurilor sanitare se stabilește de fiecare cantină în funcție de numărul de beneficiari care iau masa la sediul cantinei zilnic.

Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante, etc.).

Dacă nu există ventilație naturală, se montează echipamente de aerisire.

*M.III.-Im<sup>1</sup>S1.6: Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S1.6: Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două și sunt separate pe sexe.*

## **M.III.-STANDARD 2 IGIENA SI CONTROLUL INFECTIILOR**

**Cantina socială aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii serviciilor furnizate de cantina socială sunt protejați contra riscului infecțiilor*

**M.III.-S2.1 Cantina utilizează echipamente din material textil curate și igienizate.**

*M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1: Halatele, prosoapele, fețele de masă și orice alte echipamente din material textil utilizate de cantină sunt curate și igienizate (spălate și, după caz, dezinfectate).*

*M.III.-Im<sup>2</sup>S2.1: Dacă cantina deține spălătorie/uscătorie proprie, aceasta funcționează conform normelor igienico-sanitare și este amplasată astfel încât să nu fie în vecinătatea spațiilor în care se prepară, se servesc și/sau se păstrează alimente.*

**M.III.-S2.2 Cantina pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor, pe timpul în care acestora le este servită masa.**

*M.III.-ImS2.2: Cantina deține un spațiu adecvat pentru depozitarea hainelor beneficiarilor pe timpul în care acestora le este servită masa.*

**M.III.-S2.3 Cantina respectă normele legale de igienă privind prevenirea și combaterea infecțiilor.**

Cantina respectă normele sanitare legale pentru prevenirea și combaterea infecțiilor cu privire la: colectarea, împachetarea, manevrarea și furnizarea hranei și a alimentelor de bază, manevrarea și păstrarea echipamentelor de bucătărie, a veselei și tacâmurilor, colectarea și păstrarea probelor de alimente pentru teste de laborator, colectarea, manevrarea și depozitarea deșeurilor, etc. Avizele sanitare prevăzute de lege sunt disponibile la sediul centrului.

*M.III.-ImS2.3: Cantina ia toate măsurile pentru prevenirea și combaterea infecțiilor.*

**M.III.-S2.4 Toate spațiile cantinei, echipamentele și materialele utilizate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare.**

*M.III.-ImS2.4: Toate spațiile cantinei destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor, precum și materialele și echipamentele din dotare respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare, cantina elaborând și aplicând un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție).*

**M.III.-S2.5 Cantina dispune de spații special destinate păstrării, depozitării materialelor de curățenie, a altor materiale consumabile și echipamente necesare activității zilnice.**

*M.III.-ImS2.5: Cantina deține spații amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță, accesul fiind permis doar personalului cantinei.*

**M.III.-S2.6 Centrul realizează depozitarea deșeurilor și ridicarea acestora conform prevederilor legale în vigoare.**

*M.III.-ImS2.6: Cantina dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.*

## **MODUL IV DREPTURILE BENEFICIARILOR (Standarde 1-2)**

### **M.IV.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR**

**Cantina socială, în activitatea desfășurată, protejează și promovează drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală**

*Rezultate așteptate: Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de aceștia.*

#### **M.IV.-S1.1 Cantina furnizează serviciile cu respectarea drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.**

Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt afișate, într-un loc vizibil, la sediul cantinei. Beneficiarul este informat asupra drepturilor și obligațiilor sale odată cu încheierea contractului de servicii.

*M.IV.-Im S1.1: Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt afișate la sediul cantinei.*

#### **M.IV.-S1.2 Personalul cantinei cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor.**

Cantina organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

*M.IV.-ImS1.2: Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

#### **M.IV.-S1.3 Cantina ia măsurile prevăzute de lege în situația în care au loc incidente deosebite.**

În situațiile în care au loc incidente deosebite și/sau sunt sesizate inclusiv cazuri de abuz, sau discriminare, cantina/furnizorul acesteia ia măsuri urgente de remediere și aplică prevederile legale cu privire la semnalarea situațiilor identificate către organismele/instituțiile competente.

Conducătorul cantinei ține un registru de evidență a incidentelor deosebite în care se menționează data și natura incidentului, numele, prenumele, vârsta și adresa de domiciliu/rezidență a beneficiarului, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.3: Orice caz de abuz/discriminare/incident deosebit sesizat în cadrul serviciului social este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.*

### **M.IV.-STANDARD 2 SESIZĂRI/RECLAMAȚII**

**Cantina socială încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea acesteia**

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

#### **M.IV.-S2.1 Cantina încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra serviciilor primite.**

Cantina pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Sesizările și reclamațiile se arhivează și se păstrează la sediul cantinei/furnizorului acesteia o perioadă de 1 an de la înregistrare.

*M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.1: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1: Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale.*

*M.IV.-Im<sup>3</sup>S2.1: Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul cantinei, cel puțin 1 an de la înregistrare.*

#### **M.IV.-S2.2 Cantina măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile primite.**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, cantina/furnizorul acesteia aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea cantinei.

*M.IV.-Im<sup>4</sup>S2.2: Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.2: Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul cantinei și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.IV.-Im<sup>3</sup>S2.2: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul cantinei.*

*M.IV.-Im<sup>4</sup>S2.2: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.*

*M.IV.-Im<sup>5</sup>S2.2: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.*

## **MODUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)**

### **M.V.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Cantina socială respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa**

*Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc serviciile unei cantine care funcționează în condițiile legii*

#### **M.V.-S1.1 Cantina funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

Cantina elaborează și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, cu respectarea prevederilor legale privind cantinele sociale.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.*

*M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare și organigrama serviciului social, pe suport de hârtie, sunt disponibile la sediul cantinei.*

#### **M.V.-S1.2 Cantina asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate și a regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

Cantina/furnizorul acesteia utilizează un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului în care se consemnează toate sesiunile de instruire planificate și realizate.

*M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2: Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, completat corespunzător, este disponibil la sediul cantinei.*

#### **M.V.-S1.3 Conducerea cantinei cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.**

Cantina este supusă unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 3 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței administrării resurselor umane, financiare, materiale, precum și a eficacității și performanței activității sale.

Conducerea cantinei/furnizorului deține sau, după caz, poate prezenta documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege ( ex. Curtea de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekția Socială, etc).

**M.V.-ImS1.3:** *Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul cantinei, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspekție sau control.*

**M.V.-S1.4 Cantina se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Conducătorul cantinei elaborează anual un raport de activitate pe care-l publică pe site-ul propriu al cantinei sau, după caz, al furnizorului.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

**M.V.-ImS1.4:** *Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a cantinei/furnizorului de servicii sociale.*

**M.V.-S1.5 Conducerea cantinei asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.**

Cantina transmite semestrial către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul, lista beneficiarilor cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și perioada în care au frecventat cantina.

Cantina/furnizorul acesteia se află în relație de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul.

**M.V.-ImS1.5:** *Cantina/furnizorul acesteia arhivează listele semestriale ale beneficiarilor și consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.*

## **M.V.-STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Cantina socială dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile sale și cu nevoile beneficiarilor**

**Rezultate așteptate:** *Serviciile cantinei sociale sunt furnizate de personal calificat*

**M.V.-S2.1 Cantina dispune de personalul necesar pentru prepararea hranei și distribuirea acesteia, precum și pentru monitorizarea beneficiarilor.**

Cantina are angajați bucătari și ajutoare de bucătar, după caz, cofetari, brutari și alt personal calificat în domeniul alimentației publice, în funcție de numărul de beneficiari și cantitatea de hrană preparată zilnic.

Cantina angajează personal calificat sau achiziționează serviciile unor specialiști (asistenți sociali) pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

**M.V.-ImS2.1:** *Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii sunt disponibile la sediul cantinei.*

**M.V.-S2.2 Conducerea cantinei/furnizorul acesteia respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.**

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează implicarea voluntarilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii. De asemenea, cantina poate beneficia de aportul persoanelor care primesc venit minim garantat și trebuie să efectueze un număr de ore de muncă în folosul comunității și al altor beneficiari ai cantinei.

*M.V.-ImS2.2: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul cantinei și angajații sunt înscriși în REVISAL.*

#### **M.V.-S2.3 Conducerea cantinei întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.**

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

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

*M.V.-ImS2.3: Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul cantinei, în original sau, după caz, copie.*

#### **M.V.-S2.4 Conducerea cantinei realizează anual evaluarea personalului.**

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

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

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

*M.V.-ImS2.4: Fișele de evaluare a personalului, în original sau în copie sunt disponibile la sediul cantinei/furnizorului acesteia.*

#### **M.V.-S2.5 Cantina/furnizorul acesteia se asigură că personalul cantinei are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Cantina/furnizorul acesteia elaborează și aplică un plan de instruire și formare continuă pentru angajații cantinei.

*M.V.-ImS2.5: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul cantinei, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul cantinei.*

#### **M.V.-S2.6 Personalul cantinei are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.**

Cantina se asigură că personalul propriu se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

*M.V.-ImS2.6: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.*

### **Secțiunea a 2-a**

#### **Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru cantinele sociale**

Pentru a obține licența de funcționare, cantina socială trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80%- 100% din totalul de 60 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru o cantină socială se completează după modelul prevăzut în Anexa nr.9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.118/2014, după cum urmează:



**MODEL  
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	<b>Punctaj maxim al standardelor minime de calitate</b>	<b>Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate</b>	<b>Observații</b>
<b>MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI</b> <b>(Standarde 1-3)</b>	<b>11</b>		
<b>M.I.-STANDARD 1 INFORMARE</b> <b>Cantina socială asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite</b> <i>Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a cantinei sociale, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare</i>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS1.2</b> Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.I.-STANDARD 2 EVALUARE</b> <b>Acordarea serviciilor cantinei sociale se realizează în baza evaluării situației socio-economice a beneficiarilor</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiază de serviciile cantinei doar persoanele fără venituri sau cu venituri mici</i>	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-ImS2.1</b> Anchetele sociale sunt disponibile, în copie, la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS2.2</b> Cantina/furnizorul acesteia dovedește că anchetele sociale sunt efectuate de personal calificat.	<b>1</b>		
<b>M.I.-STANDARD 3 ADMITERE</b> <b>Cantina socială se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari prevăzute de lege sau stabilite prin hotărârea/decizia furnizorului</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de furnizare a serviciilor</i>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	

<i>oferite de cantina socială</i>			
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare al cantinei și/sau procedura de admitere este/sunt aprobat/e prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare al cantinei și/sau procedura de admitere, pe suport de hârtie, este/sunt disponibil/e la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2</b> Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2</b> Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul cantinei, în dosarul beneficiarului.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS3.3</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul cantinei și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS3.4</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>MODUL II ACORDAREA SERVICIILOR (Standarde 1-2)</b>	<b>11</b>		
<b>M.II.-STANDARD 1 FURNIZAREA HRANEI</b> Cantina socială prepară și acordă una sau mai multe mese/zi cu respectarea principiilor unei alimentații sănătoase, echilibrate din punct de vedere cantitativ și calitativ <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc hrană preparată conform principiilor unei alimentații sănătoase</i>	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor zilnice și echilibrată caloric.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1</b> Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>4</sup>S1.1</b> De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.II.-ImS1.3</b> Cantina afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.	<b>1</b>		

<b>M.II.-ImS1.4</b> Listele zilnice de evidență/documentele de evidență privind beneficiarii și mesele acordate zilnic sunt disponibile la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.5</b> Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.5</b> Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie și în format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), este disponibilă la sediul serviciului social.	<b>1</b>		
<b>M.II.-STANDARD 2 DISTRIBUIREA HRANEI ȘI PRODUSELR ALIMENTARE</b> <b>Cantina oferă servicii de distribuire a hranei și a produselor alimentare de bază</b> <b>Rezultate așteptate:</b> <i>Beneficiarii nedepasabili își port primi hrana la domiciliu iar beneficiarii cu venituri mici pot achiziționa, la prețul pieței, produse agroalimentare de bază</i>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	Se notează doar în situația în care cantina socială acordă serviciile/desfășoară activitățile menționate la S.2.1 – S.2.4
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Cantina furnizează servicii inclusiv beneficiarilor nedepasabili și care nu dispun de un ajutor acordat de familie.	<b>1</b>		Se notează doar dacă desfășoară activitatea
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Lista beneficiarilor nedepasabili este disponibilă la sediul cantinei.	<b>1</b>		Se notează doar dacă desfășoară activitatea
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.3:</b> Distribuirea produselor agroalimentare de bază se realizează fără a perturba activitatea de preparare și acordare de hrană beneficiarilor.	<b>1</b>		Se notează doar dacă desfășoară activitatea
<b>MODUL III PREPARAREA ȘI SERVIREA HRANEI (Standarde 1-2)</b>	<b>14</b>		
<b>M.III.-STANDARD 1 AMENAJARE ȘI DOTARE</b> <b>Cantina socială oferă hrana zilnică a beneficiarilor în condiții de siguranță și confort</b> <b>Rezultate așteptate:</b> <i>Beneficiarii primesc serviciile acordate de cantină într-un mediu accesibil și sigur</i>	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-ImS1.1</b> Cantina este amenajată corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.3</b> Sala de mese și spațiile comune sunt amenajate și dotate corespunzător pentru a asigura accesul facil al beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.4</b> Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații amenajate corespunzător	<b>1</b>		

destinației acestora.			
<b>M.III.-ImS1.5</b> Spațiile centrului sunt amenajate corespunzător astfel încât să se limiteze riscul de accidente.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.6</b> Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.6</b> Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două și sunt separate pe sexe.	<b>1</b>		
<b>M.III.-STANDARD 2 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b> Cantina socială aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare <i>Rezultate așteptate : Beneficiarii serviciilor furnizate de cantina socială sunt protejați contra riscului infecțiilor</i>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Halatele, prosoapele, fețele de masă și orice alte echipamente din material textil utilizate de cantină sunt curate și igienizate (spălate și, după caz, dezinfectate).	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Dacă cantina deține spălătorie/uscătorie proprie, aceasta funcționează conform normelor igienico-sanitare și este amplasată astfel încât să nu fie în vecinătatea spațiilor în care se prepară, se servesc și/sau se păstrează alimente.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS2.2</b> Cantina deține un spațiu adecvat pentru depozitarea hainelor beneficiarilor pe timpul în care acestora le este servită masa.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS2.4</b> Cantina elaborează și aplică un program propriu de curățenie.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS2.5</b> Cantina deține spații amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță, accesul fiind permis doar personalului cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS2.6</b> Cantina dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.	<b>1</b>		
<b>MODUL IV DREPTURILE BENEFICIARILOR (Standarde 1-2)</b>	<b>12</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR</b> Cantina socială, în activitatea desfășurată, protejează și promovează drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală <i>Rezultate așteptate : Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de aceștia</i>	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS1.1</b> Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt afișate la sediul cantinei.	<b>1</b>		

<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Orice caz de abuz/discriminare/incident deosebit sesizat în cadrul serviciului social este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-STANDARD 2 SESIZĂRI/RECLAMAȚII</b> <b>Cantina socială încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea acesteia</b> <b>Rezultate așteptate:</b> <i>Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.</i>	<b>8</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul cantinei, cel puțin 1 an de la înregistrare.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul cantinei și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S2.2</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>4</sup>S2.2</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	<b>1</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>5</sup>S2.2</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.	<b>1</b>		

<b>MODUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)</b>	<b>12</b>		
<b>M.V.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> Cantina socială respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa. <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc serviciile unei cantine care funcționează în condițiile legii</i>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	<b>1</b>		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare și organigrama serviciului social, pe suport de hârtie, sunt disponibile la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS1.2</b> Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, completat corespunzător, este disponibil la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS1.3</b> Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul cantinei, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS1.4</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a cantinei/furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS1.5</b> Cantina/furnizorul acesteia arhivează listele semestriale ale beneficiarilor și consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.	<b>1</b>		
<b>M.V.-STANDARD 2 RESURSE UMANE</b> Cantina socială dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile sale și cu nevoile beneficiarilor <i>Rezultate așteptate: Serviciile cantinei sociale sunt furnizate de personal calificat</i>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.V.-ImS2.1</b> Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii sunt disponibile la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.2</b> Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul cantinei și angajații sunt înscriși în REVISAL.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.3</b> Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul cantinei, în original sau, după caz,	<b>1</b>		

copie.			
<b>M.V.-ImS2.4</b> Fișele de evaluare a personalului, în original sau în copie sunt disponibile la sediul cantinei/furnizorului acesteia.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.5</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.6</b> Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.	<b>1</b>		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>60</b>		