



MONITORUL OFICIAL

AL

ROMÂNIEI

Anul 194 (XXXVIII) — Nr. 331 bis

PARTEA I
LEGI, DECRETE, HOTĂRĂRI ȘI ALTE ACTE

Luni, 27 aprilie 2026

SUMAR

Pagina

Anexele nr. 1-7 la Ordinul ministrului muncii, familiei,
tineretului și solidarității sociale nr. 507/2026 privind
aprobarea standardelor specifice minime de calitate
obligatorii pentru serviciile sociale destinate
persoanelor adulte cu dizabilități 4-272

ACTE ALE ORGANELOR DE SPECIALITATE ALE ADMINISTRAȚIEI PUBLICE CENTRALE

MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI, TINERETULUI ȘI SOLIDARITĂȚII SOCIALE

ORDIN

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

Având în vedere:

— Legea nr. 7/2023 privind susținerea procesului de dezinstituționalizare a persoanelor adulte cu dizabilități și aplicarea unor măsuri de accelerare a acestuia și de prevenire a instituționalizării, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative;

— Hotărârea Guvernului nr. 490/2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind drepturile persoanelor cu dizabilități „O Românie echitabilă”, 2022-2027;

— Hotărârea Guvernului nr. 1.543/2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind prevenirea instituționalizării persoanelor adulte cu dizabilități și accelerarea procesului de dezinstituționalizare, pentru perioada 2022-2030;

— Referatul nr. 13.442 din 26.02.2026 al Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități, în temeiul art. 14 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 29/2025 privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii, Familiei, Tineretului și Solidarității Sociale, cu modificările și completările ulterioare,

ministrul muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale emite următorul ordin:

Art. 1. — (1) Se aprobă standardele specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, după cum urmează:

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

b) standardele specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale de locuire asistată în comunitate pentru viață independentă destinate persoanelor adulte cu dizabilități, tip locuință protejată pentru persoane adulte cu dizabilități, cod 8790 CR-D-VII, și centru de pregătire pentru o viață independentă, cod 8790 CR-D-IV prevăzute în anexa nr. 2;

c) standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale cu cazare de tip centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități sau centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități, prevăzute în anexa nr. 3, aplicabile serviciilor sociale prevăzute în Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare, cod 8790 CR-D-VI;

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

e) standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciul „Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități”, prevăzute în anexa nr. 5, aplicabile serviciilor sociale prevăzute în Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare, cod 8810ID-III;

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

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

(2) Standardele specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități se aplică inclusiv serviciilor sociale pentru persoane adulte cu dizabilități care provin din zona conflictului armat din Ucraina, înființate potrivit prevederilor art. 24 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 96/2024 privind acordarea de sprijin și asistență umanitară de către statul român cetățenilor străini sau apatrizilor aflați în situații deosebite, proveniți din zona conflictului armat din Ucraina, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 2. — (1) Standardele specifice minime de calitate obligatorii prevăzute la art. 1 cuprind două secțiuni.

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

a) module: denumire și numerotare cu cifre romane;

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

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

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

e) indicatori de control (Ic).

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

*) Ordinul nr. 507/2026 a fost publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 331 din 27 aprilie 2026 și este reprodus și în acest număr bis.

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

Art. 3. — (1) Furnizorii publici și privați de servicii sociale au obligația de a respecta în integralitate standardele minime obligatorii atât în vederea primirii licenței de funcționare, cât și ulterior acordării acesteia, pentru întreaga perioadă de funcționare a serviciilor sociale.

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

Art. 4. — (1) Verificarea respectării standardelor specifice minime de calitate obligatorii în baza cărora au obținut licența de funcționare revine inspectorilor sociali, potrivit prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.

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

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

- a) sesizează instituția/instituțiile responsabilă/responsabile;
- b) recomandă neacordarea/suspendarea licenței de funcționare și sesizează instituția/instituțiile responsabilă/responsabile;
- c) aplică prevederile art. 27 alin. (2) lit. c) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare, și sesizează instituția/instituțiile responsabilă/responsabile.

Art. 5. — (1) Serviciile sociale prevăzute la art. 1 alin. (1) lit. a), c), d), e), f), g), care la data intrării în vigoare a prezentului ordin întrunesc cerințele acestor standarde minime de calitate obligatorii și dețin licență de funcționare provizorie/licență de funcționare, vor funcționa în baza acesteia până la expirarea termenului licenței.

(2) Serviciile sociale prevăzute la alin. (1), care la data intrării în vigoare a prezentului ordin întrunesc cerințele acestor

standarde minime de calitate obligatorii și sunt în curs de obținere a licenței de funcționare provizorie/licenței de funcționare, vor continua procedura de licențiere prevăzută de Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare.

(3) Serviciile sociale prevăzute la art. 1 alin. (1) lit. b), care la data intrării în vigoare a prezentului ordin întrunesc cerințele acestor standarde minime de calitate obligatorii și dețin licență de funcționare provizorie/licență de funcționare, vor funcționa în baza acesteia până la expirarea termenului licenței, cu obligația obținerii raportului de evaluare emis de agențiile pentru plăți și inspecție socială județene, respectiv a municipiului București care să ateste îndeplinirea acestora, în termen de maximum 60 de zile.

(4) Serviciile sociale prevăzute la art. 1 alin. (1) lit. b), care nu întrunesc cerințele de funcționare conform prezentului ordin, care se află în curs de obținere a licenței de funcționare provizorie sau dețin licență de funcționare provizorie/licență de funcționare, se vor înființa prin reorganizare în servicii sociale pentru persoane adulte cu dizabilități conform standardelor corespunzătoare fiecărui tip de serviciu, în maximum 60 de zile de la data intrării în vigoare a prezentului ordin.

(5) Furnizorii de servicii sociale care se află în situația prevăzută la alin. (4) vor solicita avizul Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități (ANPDPD) pentru funcționarea provizorie pentru o perioadă de maximum 60 de zile.

Art. 6. — (1) Numărul total de locuri, la nivel național, pentru care centrele de pregătire pentru viață independentă acomodează beneficiari reprezintă cel mult o treime din numărul total al persoanelor adulte cu dizabilități care sunt transferate în comunitate până la data de 30.06.2026.

(2) Începând cu data intrării în vigoare a prezentelor standarde specifice minime de calitate obligatorii, serviciile prevăzute la art. 1 alin. (1) asigură activități specifice persoanelor adulte cu dizabilități pentru o perioadă de maximum 2 ani.

(3) ANPDPD asigură respectarea prevederilor alin. (1).

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

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

Art. 9. — La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 100 și 100 bis din 8 februarie 2019, cu modificările și completările ulterioare.

Ministrul muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale,

Petre-Florin Manole

București, 22 aprilie 2026.

Nr. 507.

ANEXA nr. 1

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

SECȚIUNEA I

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

ANPDPD	Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CABR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPDPD, în scopul îmbunătățirii conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr.448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5, pct. 25

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

2.CR are avizul de înființare emis de ANPDPD.

3.CR are capacitate maximă de 50 de locuri.

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

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

6.CR deține și respectă ROF.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

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

Indicatori de control:

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

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

Ic 3 - CR are capacitate maximă de 50 de locuri.

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

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

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

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

1.CR este amplasat în comunitate și are acces la mijloacele de transport în comun.

2. Mijloacele prin care se asigură împrejmuirea CR nu împieteză vizibilitatea în și dinspre locație.
3. FSS/CR respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi/planuri înclinate, mână curentă etc.
4. Sistemul de alimentare cu apă al CR furnizează apă rece și caldă pentru uz menajer și apă potabilă în cantitatea necesară și de o calitate care să respecte standardele în vigoare, astfel încât să nu afecteze starea de sănătate.
5. Spațiile interioare și exterioare ale CR oferă siguranță beneficiarilor, de exemplu: ferestrele sunt securizate, instalațiile și cablurile electrice sunt izolate, ușile au sisteme de închidere accesibile beneficiarilor și personalului, în caz de urgență.
6. Acolo unde există, spațiile exterioare sunt amenajate, de exemplu cu bănci, foisoare și/sau cu diverse echipamente de relaxare și mișcare, de exemplu coș de baschet, mese de șah, altele.
7. Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare previn producerea de accidente, de tip alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, altele.
8. CR face cunoscute beneficiarilor potențialele surse de risc din spațiile interioare și exterioare.
9. Spațiile interioare beneficiază de lumină naturală și de lumină artificială, după caz.
10. CR dispune de sisteme de încălzire și de deschideri directe (uși, ferestre) către aer liber, pentru ventilație naturală.
11. Fiecare dormitor asigură o suprafață de cel puțin 6 mp pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 mp pentru cel care utilizează fotoliu rulant.
12. Dormitorul permite amplasarea a maxim 3 paturi, fiecare cu câte o noptieră cu lampă de iluminat, a unui dulap pentru păstrarea hainelor/lenjeriei și a unui cuier.
13. Între paturile persoanelor care utilizează fotoliu rulant există o distanță de minim 1,5 m.
14. CR încurajează beneficiarii să își personalizeze spațiul din dreptul patului cu fotografii de familie sau obiecte decorative, dacă nu există restricții în acest sens precizate în PIS/PP.
15. CR asigură pentru fiecare beneficiar lenjerie de pat, pături, prosoape și alte obiecte de uz personal.
16. Lenjerie de pat este curată și în stare bună, se schimbă ori de câte ori este nevoie.
17. Hainele beneficiarului sunt personalizate în funcție de sex și vârstă, suficiente, bine întreținute, curate și adecvate sezonului.
18. CR asigură materiale igienico-sanitare necesare în vederea satisfacerii nevoilor beneficiarilor iar acestea sunt depozitate corespunzător.
19. CR dispune de câte un grup sanitar la maxim 6 persoane; grupul sanitar este dotat cu vas de toaletă, chiuvetă, cadă sau duș, instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.
20. Spațiile igienico-sanitare sunt separate pentru bărbați și femei.
21. CR dispune de cel puțin un spațiu/o cameră care poate fi utilizat/ă pentru socializarea beneficiarilor, primirea de vizitatori, bibliotecă, dotat/ă cu mobilier adecvat de tip canapea, fotolii, tv, radio, altele.
22. CR dispune de o cameră intimă, în care au acces cuplurile.

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

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

Im 3 - Spațiile interioare degajă o atmosferă prietenoasă.

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

- 3.CR deține o sală de mese, curată, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier funcțional și confortabil, luminată suficient, cu o ambianță plăcută.
- 4.CR promovează un stil de viață sănătos, cu reguli clare de igienă și sprijină beneficiarii să înțeleagă importanța obiceiurilor culinare corecte (de exemplu, a nu mânca excesiv pâine) și a hrănirii conform unui program.
- 5.CR evită folosirea produselor alimentare semi-preparate sau procesate și încurajează consumul de fructe proaspete și de deserturi preparate (nu cumpărate), cel puțin de trei ori pe săptămână.
- 6.CR afișează zilnic meniul, la loc vizibil.
- 7.CR implică beneficiarii, conform posibilităților și preferințelor lor, în stabilirea meniului zilnic și în activitățile de preparare și servire a hranei, cu respectarea normelor igienico- sanitare în vigoare.
- 8.CR poate oferi masa în regim de autoservire sau catering.
- 9.Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.
- 10.CR încurajează beneficiarii să își aranjeze masa și să se hrănească singuri, personalul oferind sprijin direct și îndrumare, după caz; beneficiarii primesc hrana pasată, dacă este cazul.
- 11.Beneficiarii a căror condiție de sănătate nu permite deplasarea în sala de mese primesc hrana/sunt hrăniți în spațiul propriu de cazare.
- 12.CR poate organiza gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic, cu respectarea normelor igienico-sanitare.
- 13.Gospodăriile anexă, acolo unde există, sunt deservite de personalul CR, de beneficiari, în funcție de recomandările din PIS sau PP și de alte persoane care desfășoară activități în interesul comunității sau voluntari, cu respectarea normelor de securitate și siguranță a muncii.
- 14.CR utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.
- 15.CR asigură câte 3 mese/zi fiecărui beneficiar și, după caz, gustări, la intervale echilibrate, variate de la o zi la alta, ținându-se cont de recomandările medicului specialist și, pe cât posibil, de preferințele beneficiarului.
- 16.CR alocă suficient timp pentru servirea fiecăreia din cele 3 mese; programul de servire a mesei este afișat la loc vizibil.
- 17.CR respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Alimentele sunt depozitate în siguranță, în spații speciale.
- Ic 2 - Alcătuirea și afișarea meniului zilnic, precum și programul de servire a mesei respectă prevederile cerințelor minime corespunzătoare.
- Ic 3 - CR asigură consumul de fructe proaspete și de deserturi preparate (nu cumpărate), cel puțin de trei ori pe săptămână.

Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE	FSS/CR se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor.
--	--

Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.
-----------	--

Cerințe minime:

- 1.FSS elaborează și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.
- 2.Procedura precizează, cel puțin: modul de gestiune a medicamentelor; modul de prevenire și gestionare a situațiilor critice și comportamentelor indezirabile, de tipul: furt, încălcarea intimității, distrugerea bunurilor; condițiile de respectare a dreptului la alegere a unui tratament din partea beneficiarului sau reprezentantului său legal; modalități de intervenție în situațiile de neglijență a stării de sănătate și igienei din partea beneficiarului, precum și în situațiile de dependență de alcool, substanțe ilegale, tutun; situațiile în care se solicită intervenția de urgență.
- 3.CR cunoaște și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.
- 4.Procedura cuprinde un model de Fișă de monitorizare a stării de sănătate care conține evidența internărilor, tratamentelor, imunizărilor, accidente, situațiile de prim ajutor, recomandările medicilor specialiști pentru medicația administrată (denumire comercială și dozaj), evidența acestora și alte situații medicale în care au fost implicați beneficiarii.
- 5.Completarea/actualizarea Fișei de monitorizare a stării de sănătate se face de către personal responsabilizat în acest sens.
- 6.CR înscrie beneficiarul la medicul de familie, sprijină/încurajează accesul la serviciile de sănătate furnizate în comunitate, inclusiv consiliere, îngrijire stomatologică și oftalmologică, terapii și sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.
- 7.FSS asigură suport avizat CR, prin parteneriat cu specialiști sau cu organizații specializate, pentru teme ca: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, dependența de substanțe ilegale, alcool sau tutun, altele.
- 8.CR dispune de un spațiu cu destinația de cabinet de consultații, ce deține dotările minime necesare și în care se află un dulap închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale, la care are acces numai personalul responsabilizat în acest sens prin fișa postului.
- 9.Personalul responsabilizat prin fișa de post poate acorda prim ajutor și poate gestiona tratamentul bolilor minore (răceli, dureri de cap etc.) și aplicarea medicației prescrise, poate acorda sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, tratarea escarelor și altele.
- 10.CR deține o condică de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile în care persoanele responsabilizate în acest sens prin fișa postului consemnează numele beneficiarilor, cantitatea eliberată, perioada de utilizare, data eliberării, semnătura persoanei care a eliberat și semnătura (sub orice formă) a persoanei care a primit; medicația eliberată corespunde recomandărilor medicului consemnate în Fișa de monitorizare a stării de sănătate.
- 11.În cazul în care un beneficiar refuză medicația recomandată, personalul responsabilizat consemnează refuzul în Fișa de monitorizare a stării de sănătate.
- 12.Beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația sunt ajutați de personalul responsabilizat.
- 13.În cazul în care asistenții medicali lucrează în ture, CR se asigură că raportul de tură cuprinde informații cu privire la problemele de sănătate ale beneficiarilor, de exemplu temperatură, tensiune arterială, puls, stare generală alterată.

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Ic 3 - Beneficiarii sunt înscriși la medic de familie.

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

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

1.FSS/CR elaborează materiale informative cu privire la CR.

2.Materialele informative cuprind cel puțin: descrierea CR, condițiile de admitere, activități și servicii oferite, drepturile și obligațiile beneficiarilor, condițiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor și, după caz, modul de calcul al contribuției beneficiarului.

3.Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.

4.CR deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.

5.CR utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit, prezentări audio-video, limbaj Braille, limbaj mimico- gestual, altele.

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

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

8.FSS/CR se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.

9.CR permite accesul persoanelor interesate de a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților și serviciilor, dacă există locuri disponibile.

10.În timpul vizitei, persoanele interesate sunt însoțite de un angajat al CR care oferă informațiile solicitate.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1.FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.

2.Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, servicii și activități, condiții de suspendare/încetare a acordării serviciilor, conținutul contractului de furnizare de servicii, durata acordării serviciilor, modalitatea de stabilire și actualizare a contribuției, drepturile și obligațiile părinților.

3.Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, și anume:

a) cerere de admitere;

b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;

c) copie de pe actul de identitate a reprezentantului legal, după caz;

d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate, PIS, PIRIS;

e) ultimul talon de pensie sau adeverință de venit;

f) raportul de anchetă socială.

4.CR cunoaște și aplică procedura de admitere.

5.FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.

6.FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale.

7.FSS/CR explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.

8.FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.

9.FSS încheie angajament de plată cu persoana/persoanele din partea beneficiarului care participă la plata contribuției.

10.Angajamentele de plată fac parte integrantă din contractul de furnizare de servicii și sunt actualizate.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social.
2. Procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social prezintă situațiile și documentele din cadrul procesului de suspendare/încetare, obligații ale persoanelor implicate, organizate pe două componente: a) componenta referitoare la suspendare pe perioadă determinată și b) componenta referitoare la încetare.
3. FSS explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile procedurii referitoare la suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social, înainte de semnarea contractului de furnizare servicii iar beneficiarul sau reprezentantul legal semnează de luare la cunoștință; tabelul cu numele persoanelor care au semnat pentru luare la cunoștință constituie anexă la procedură.
4. CR cunoaște și aplică procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social.
5. Principalele situații în care FSS poate suspenda acordarea serviciilor pentru un beneficiar sunt, de exemplu:

- a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal pentru revenire în familie, cu acordul acesteia, pentru o perioadă de maxim 15 zile;
- b) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal pentru o perioadă de maxim 60 zile, în baza acordului scris al persoanei care va asigura găzduirea și îngrijirea pe perioada respectivă și a anchetei sociale realizată de personal din cadrul CR;
- c) în caz de internare în spital cu o durată mai mare de 30 de zile;
- d) în caz de transfer într-o altă instituție, pentru efectuarea de programe specializate, cu acordul scris al instituției către care se efectuează transferul și acordul beneficiarului sau reprezentantului legal.

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

- a) la cererea scrisă a beneficiarului care are preservată capacitatea de discernământ; dacă este de acord, beneficiarul va comunica în cererea scrisă domiciliul sau reședința unde pleacă după încetarea acordării serviciului; în situația în care beneficiarul comunică adresa, în termen de 5 zile, FSS va notifica serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul;
- b) la cererea reprezentantului legal, însoțită de un angajament scris prin care acesta se obligă să asigure găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului, cu obligația ca, în termen de 48 ore de la încetare, FSS să notifice serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul;
- c) transfer în altă instituție rezidențială, la cererea scrisă a beneficiarului/reprezentantului legal, cu acordul instituției respective;
- d) CR nu mai poate acorda serviciile corespunzătoare sau se închide, cu obligația de a soluționa împreună cu beneficiarii sau reprezentanții legali, cu 30 de zile anterior datei încetării, transferul beneficiarului/beneficiarilor;
- e) la expirarea termenului prevăzut în contract;
- f) în cazul în care beneficiarul nu respectă clauzele contractuale, pe baza hotărârii cu majoritate simplă a unei comisii formate din conducătorul CR, un reprezentant al FSS, managerul de caz sau un reprezentant al personalului CR și 2 reprezentanți ai beneficiarilor;
- g) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, suspendarea licenței de funcționare, altele); în aceste situații FSS va asigura, în condiții de siguranță, transferul beneficiarilor în servicii sociale similar;
- h) în caz de deces al beneficiarului.

7. CR întocmește fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului în maximum 12 ore de la constatarea uneia dintre situațiile descrise la pct. 5 și pct. 6 lit. a), b), c), e), f), g) și h); fișa face parte din dosarul personal al beneficiarului; în situația descrisă la pct. 6 lit. d), fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului se întocmește în baza planului de urgență în caz de suspendare/retragere/încetare a licenței de funcționare/desființare a serviciului social, elaborat și aprobat prin decizie de FSS. 18/11/2024 - punctul a fost modificat prin Ordinul nr. 3222/2024.

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

Im 2 - Planul de urgență în caz de suspendare/retragere/încetare a licenței de funcționare/desființare a serviciului social respectă modelul prevăzut în anexa nr. 11 la Normele metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, cu modificările și completările ulterioare. 18/11/2024 - paragraful a fost introdus prin Ordinul nr. 3222/2024.

Indicatori de control:

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

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

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

Ic 4 - Planul de urgență în caz de suspendare/retragere/încetare a licenței de funcționare/desființare a serviciului social este disponibil la sediul centrului. 18/11/2024 - paragraful a fost introdus prin Ordinul nr. 3222/2024.

Ic 5 - Planul de urgență în caz de suspendare/retragere/încetare a licenței de funcționare/desființare a serviciului social este adus la cunoștința beneficiarilor sau a reprezentanților legali, în ceea ce privește măsurile care îi vizează. 18/11/2024 - paragraful a fost introdus prin Ordinul nr. 3222/2024.

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Cerințe minime:

- 1.Echipa multidisciplinară care a efectuat evaluarea inițială completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.
- 2.În PP sunt specificate, cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului, pe baza evaluării, programarea (zilnică, săptămânală, lunară), timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție (individual/grup), data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.
- 3.PP realizat în baza evaluării inițiale se întocmește pentru o perioadă de maxim 6 luni.
- 4.După perioada de maxim 6 luni de la evaluarea inițială, PP se revizuieste periodic de către echipa multidisciplinară împreună cu managerul de caz, la interval de 6 luni.
- 5.PP revizuit cuprinde cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului pentru perioada de până la următoarea revizuire, programarea (zilnică, săptămânală), timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție (individual/grup), data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.
- 6.În cadrul elaborării și revizuirii PP, echipa multidisciplinară implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.
- 7.PP cuprinde cel puțin 4 activități dintre cele desfășurate de CR.
- 8.La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
- 9.Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.
- 10.PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PP este revizuit la maxim 6 luni.

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

Standard 3 - MONITORIZARE	CR se asigură că activitățile și/sau serviciile planificate prin PP sunt realizate.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

a) logopedie sau psihoterapie;

b) masaj sau kinetoterapie sau fizioterapie;

c) hidroterapie sau termoterapie sau balneoterapie sau terapii speciale sau artterapie (modelaj, sculptură, pictură sau desen, decorațiuni pe diverse materiale, artizanat, dans, muzică, teatru) sau terapie prin muzică;

d) stimulare psiho-senzorio-motorie;

e) terapie ocupațională;

f) activități de tip vocațional /ocupațional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

- b) sprijin pentru asigurarea igienei zilnice (spălat și șters, îngrijirea propriului corp și a părților acestuia, igiena eliminărilor, schimbarea materialelor igienico-sanitare etc.);
- c) sprijin pentru administrarea medicației, în limita competenței, pe baza recomandărilor medicului de familie/specialist;
- d) sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, prevenirea ulcerului de decubit (tratarea escarelor) și altele;
- e) sprijin pentru schimbarea poziției corpului, pentru a trece corpul din poziție orizontală în altă poziție, întoarcerea de pe o parte pe cealaltă a corpului;
- f) sprijin pentru transfer și mobilizare, pentru deplasarea în interior / exterior, inclusiv efectuarea de cumpărături;
- g) sprijin pentru comunicare, altele.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

--	--

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 11 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ: menținerea/dezvoltarea deprinderilor de autogospodărire	CR asigură cadrul și sprijin pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor beneficiarilor de autogospodărire.
---	---

Rezultat:	Beneficiarii sunt încurajați să realizeze acțiuni și sarcini casnice, de fiecare zi, într-o ambianță plăcută.
-----------	---

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

2. Activitățile de menținere/îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă, după caz, constau în: aplicarea de sprijin și exerciții pentru ca beneficiarii să facă față cerințelor instituției școlare/profesionale, să participe la acțiuni de meșteșugărit sau hobby-uri, să-și exerseze/consolideze cunoștințele și abilitățile practice și sociale, să-și capaciteze întreg potențialul creativ și lucrativ, altele.
3. Activitățile cuprind totodată consiliere pre și post angajare, consiliere juridică, organizarea de grupuri de suport, altele.
4. FSS/CR dispune de spații pentru desfășurarea de ateliere creative-terapeutice, ateliere protejate/vocaționale, de exemplu: croitorie și decorațiuni, artizanat, litografie, grădinărit, tehnoredactare și multiplicare, brutărie, catering, ambalaje, lumânărit, ceramică și mozaic, altele.
5. Personalul implicat în efectuarea activităților de îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă poate fi: psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, asistent social, consilier de orientare profesională, specialist în angajare asistată, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, lucrător social, pedagog de recuperare, pedagog social, instructor de educație, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.
6. CR încurajează beneficiarii să urmeze, să completeze sau să finalizeze programe educaționale, vocaționale sau de pregătire pentru muncă, să se înscrie la cursuri de formare profesională și să treacă de la o etapă de formare profesională la alta.
7. CR face demersuri pentru identificarea de alternative educaționale pentru beneficiari.
8. CR poate organiza ateliere protejate, cu respectarea prevederilor legislative în vigoare.
9. FSS/CR poate contracta servicii oferite de instituții/organizații neguvernamentale în scopul consilierii și orientării profesionale, motivării pentru ocupare, altele.
10. CR realizează parteneriate cu instituții/operatori economici care pot acorda stagii de practică, de ucenicie, de voluntariat în vederea pregătirii pentru muncă.
11. CR face demersuri pentru obținerea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare pentru beneficiari, inclusiv pentru organizarea sesiunilor de instruire în vederea utilizării.
12. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.
13. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.
14. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
15. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

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

Ic 5 - CR a făcut/face demersuri pentru obținerea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare pentru beneficiari, inclusiv pentru organizarea sesiunilor de instruire în vederea utilizării.

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

Cerințe minime:

- 1.FSS elaborează și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii.
- 2.Procedura de lucru precizează cel puțin: contextul și metodele de evaluare aplicate, modul de acordare și etapele procesului de asistență și suport, documentele utilizate, instrumentele de lucru, personalul implicat.
- 3.CR cunoaște și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii.
- 4.Asistența pentru luarea unei decizii este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către managerul de caz.
- 5.Asistența pentru luarea unei decizii presupune acțiuni adecvate de pregătire, consiliere, informare și sprijin direct în scopul realizării unei alegeri între două sau mai multe alternative, beneficiarul fiind constant în centrul procesului, într-un mediu formalizat și de încredere.
- 6.Acordarea de asistență pentru luarea unei decizii poate cuprinde, după caz:
 - a) informare și consiliere cu privire, fără a se limita, la: drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere a acestora etc.;
 - b) asistență și suport pentru ordonarea logică a informațiilor privind identificarea unei probleme, în funcție de context, situații similare etc.;
 - c) asistență și suport pentru explorarea și evaluarea alternativelor;
 - d) asistență și suport pentru alegerea variantei finale și asumarea responsabilității consecințelor;
 - e) asistență și suport pentru desfășurarea de acțiuni de către beneficiar conform deciziei luate;
 - f) asistență și suport pentru revizuirea deciziei luate, după caz, în funcție de modificarea contextului.
- 7.Personalul implicat în acțiunile legate de asistența pentru luarea unei decizii poate fi: jurist, avocat, asistent social, psiholog, consilier vocațional, medic în specialitate psihiatrie, alți specialiști, după caz.
- 8.FSS acordă sprijin personalului implicat în activitatea de asistență și suport în luarea unei decizii promovând colaborarea cu alți specialiști din organizații neguvernamentale.
- 9.Beneficiarul este implicat în toate etapele procesului de asistență pentru luarea unei decizii.
- 10.Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/CR organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

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

Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC	FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.
---	--

Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.
-----------	---

Cerințe minime:

- 1.FSS elaborează procedura privind managementul situațiilor de risc.
- 2.Procedura precizează modalitățile concrete de acțiune pre și post situație de risc, în următoarele contexte: când beneficiarii manifestă tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, în caz de fugă, de agresiune, plecare neanunțată.
- 3.CR cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
- 4.CR comunică către FSS, în termen de maxim 2 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
- 5.Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

- Ic 1 - Procedura privind managementul situațiilor de risc este disponibilă la sediul FSS/CR.
- Ic 2 - Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

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

Cerințe minime:

- 1.FSS elaborează și aplică Codul de etică.
- 2.Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
- 3.Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
- 4.CR cunoaște și aplică Codul de etică.
- 5.FSS/CR organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

- Ic 1 - Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul FSS/CR.
- Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

- 1.FSS elaborează și aplică procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor.
- 2.Procedura precizează cel puțin: modul în care este supravegheat beneficiarul aflat în stare terminală, cum se asigură tratamentul medical, inclusiv medicația pentru terapia durerii, cum se asigură separarea persoanei față de ceilalți beneficiari, asistența spirituală, informarea familiei.
- 3.CR cunoaște și aplică procedura de asistență în stare terminală sau în caz de deces.
- 4.CR are obligația de a informa, în scris sau prin telefon, rudele beneficiarului, în termen de 8 de ore de la decesul acestuia.
- 5.CR stabilește cu reprezentantul legal al beneficiarului sau cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.
- 6.CR facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

- 1.FSS elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
- 2.Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în CR.
- 3.CR cunoaște și respectă procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
- 4.FSS/CR poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează capacitatea CR
2.	Aviz de înființare emis de ANPDPD
3.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
4.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF

5.	Raport de activitate elaborat de conducătorul CR
6.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
7.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
8.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/guvernamentale
9.	Meniul beneficiarilor
10.	Programul de servire a mesei
11.	Procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor
12.	Fișă de monitorizare a stării de sănătate
13.	Condica de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile
14.	Raportul de tură a asistenților medicali
15.	Materiale informative cu privire la CR
16.	Procedura de admitere a beneficiarilor
17.	Dispoziția de admitere
18.	Contractul de furnizare de servicii
19.	Angajament de plată cu persoana/persoanele din partea beneficiarului care participă la plata contribuției
20.	Evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic
21.	Tabelul cu numele persoanelor care au semnat pentru luare la cunoștință a prevederilor privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social, înainte de semnarea contractului de furnizare
22.	Procedura de suspendare/încetare a acordării serviciului social
23.	Proces verbal încheiat între FSS - beneficiar/reprezentant legal pentru primirea, în copie, a documentelor care alcătuiesc dosarul personal
24.	Registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor
25.	Fișa de evaluare
26.	Planul personalizat (PP)
27.	Fișa de monitorizare
28.	Fișa beneficiarului
29.	Procedura privind managementul situațiilor de risc

30.	Codul de etică
31.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
32.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
33.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
34.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
35.	Procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor
36.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor /reclamațiilor beneficiarilor
37.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale
38.	Planul de urgență în caz de suspendare/retragere/încetare a licenței de funcționare/desființare a serviciului social. 18/11/2024 - tabelul a fost completat prin Ordinul nr. 3222/2024.

SECȚIUNEA a 2-a

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

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

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

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

FIȘA DE AUTOEVALUARE

	Punctajul standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice	Observații

		minime obligatorii de calitate	
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)	27		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE: FSS asigură organizarea și funcționarea CR cu respectarea prevederilor legale în vigoare Rezultat: CR este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.	10		
1. CR este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CR.	1		
2. CR are capacitatea maximă de 50 de locuri, cu excepția CPVI care are capacitatea maximă de 20 de locuri	1		
3. CR deține avizul de înființare emis de ANPPDP.	1		
4. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate.	1		
5. CR deține și respectă ROF.	1		
6. Structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv ale conducătorului CR, față de activitățile și serviciile din CR sunt conforme cu prevederile actelor normative în vigoare.	1		
7. Conducătorul CR elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților,	1		

<p>gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din CR; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul de activitate poate fi postat pe site-ul FSS/CR.</p>			
<p>8. Personalul CR este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.</p>	1		
<p>9. FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CR, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale, în folosul beneficiarilor.</p>	1		
<p>10. FSS/CR are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.</p>	1		
<p>Standard 2 - GĂZDUIRE - FSS/CR asigură găzduirea beneficiarilor în condiții de minim confort, siguranță și igienă. Rezultat: Beneficiarii trăiesc în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct</p>	7		

de vedere al securității personale			
1. CR este amplasat în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun iar mijloacele prin care se asigură împrejmuirea nu împieteză vizibilitatea.	1		
2. Spațiile CR, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.	1		
3. Spațiile de cazare cuprind maxim 3 paturi iar suprafețele alocate fiecărui beneficiar respectă prevederile cerințelor minime corespunzătoare.	1		
4. FSS/CR respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi/planuri înclinate, mână curentă etc.	1		
5. Lenjeria de pat, hainele beneficiarului, atribuirea materialelor igienico-sanitare și a obiectelor de uz personal corespund prevederilor cerințelor minime corespunzătoare.	1		
6. Spațiile CR au destinații și sunt dotate în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.	1		
7. CR dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.	1		
Standard 3 - ALIMENTAȚIE - CR asigură o alimentație corectă	3		

din punct de vedere nutrițional și diversificată, într-un cadru plăcut. Rezultat: Beneficiarii se hrănesc suficient, diversificat, în condiții igienice și ambianță plăcută.			
1. Alimentele sunt depozitate în siguranță, în condiții igienice, în spații speciale.	1		
2. Alcătuirea și afișarea meniului zilnic, precum și programul de servire a mesei respectă prevederile cerințelor minime corespunzătoare.	1		
3. CR asigură consumul de fructe proaspete și de deserturi preparate (nu cumpărate), cel puțin de trei ori pe săptămână.	1		
Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE - FSS/CR se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate	7		
1. CR cunoaște și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.	1		
2. Fișa de monitorizare a stării de sănătate conține 1 evidența internărilor, tratamentelor, imunizărilor, accidente, situațiile de prim ajutor, recomandările medicilor specialiști pentru medicația administrată, evidența acesteia și alte situații medicale în care au fost implicați beneficiarii.	1		
3. CR înscrie beneficiarul la medicul de familie, sprijină/încurajează accesul la serviciile de sănătate furnizate în comunitate, inclusiv consiliere, îngrijire stomatologică și oftalmologică,	1		

terapii și sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.			
4. Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.	1		
5. CR deține o condică de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile.	1		
6. FSS asigură sprijin pentru ca fiecare beneficiar din CR să poată efectua anual câte o evaluare medicală completă.	1		
7. CR se asigură că beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și-a dat consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale; consimțământul este inclus în dosarul personal al beneficiarului.	1		
Modulul II - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1- 4)	10		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/CR asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a CR, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	2		
1. FSS/CR elaborează materiale informative cu privire la CR.	1		
2. FSS/CR utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.	1		
Standard 2 - ADMITERE - FSS realizează admiterea	3		

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

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

vederea revizuirii/actualizării documentului ce atestă încadrarea în grad de handicap, PIRIS, PIS sau în cadrul altor servicii specializate, atunci când a fost cazul.			
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT - CR asigură activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecarui beneficiar i se acordă servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare.	3		
1. Echipa multidisciplinară care a efectuat evaluarea inițială completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
2. PP realizat în baza evaluării inițiale se întocmește pentru o perioadă de maxim 6 luni.	1		
3. PP cuprinde cel puțin 4 activități dintre cele desfășurate de CR.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - CR se asigură că activitățile și/sau serviciile planificate prin PP sunt realizate. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.	2		
1. FSS desemnează un manager de caz pentru fiecare beneficiar.	1		
2. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată lunar, în întâlnirea managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.	1		
Modulul IV - SERVICII ȘI ACTIVITĂȚI (Standarde 1 - 15)	26		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE	1		

<p>ASISTENȚĂ SOCIALĂ - FSS/CR sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității.</p> <p>Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.</p>			
<p>1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează de personal de specialitate conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.</p>	1		
<p>Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLAGICĂ - FSS/CR se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor.</p>	1		
<p>Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.</p>			
<p>1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.</p>	1		
<p>Standard 3 - ABILITARE/REABILITARE - CR asigură condiții pentru menținerea/dezvoltarea autonomiei și a potențialului beneficiarilor.</p> <p>Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate servicii personalizate de dezvoltare sau menținere a potențialului funcțional.</p> <p>1. Activitățile de abilitare și reabilitare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se</p>	6		

efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz și constau în:.			
1. logopedie sau psihoterapie	1		
2. masaj sau kinetoterapie sau fizioterapie	1		
3. hidroterapie sau termoterapie sau balneoterapie sau terapii speciale sau artterapie (modelaj, sculptură, pictură sau desen, decorațiuni pe diverse materiale, artizanat, dans, muzică, teatru) sau terapia prin muzică	1		
4. stimulare psiho-senzorio-motorie	1		
5. terapie ocupațională	1		
6. activități de tip vocațional/ocupațional	1		
Standard 4 - ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ - CR asigură servicii de îngrijire și asistență pentru beneficiari. Rezultat: Beneficiarilor le este asigurată îngrijirea în baza evaluării nevoilor individuale. 1. Activitățile de îngrijire și asistență sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de către personal de specialitate conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz și constau în:	7		
1. sprijin pentru îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, alegerea hainelor adecvate	1		

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

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

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

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

de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.			
Standard 13 - EDUCAȚIE/PREGĂTIRE PENTRU MUNCĂ -CR se preocupă de menținerea/îmbunătățirea nivelului de educație/pregătire pentru muncă a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru menținerea/îmbunătățirea nivelului de educație/pregătire pentru muncă.	1		
1. Activitățile de menținere/îmbunătățire a nivelului de educație/pregătire pentru muncă sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 14 - ASISTENȚĂ ȘI SUPTOR PENTRU LUAREA UNEI DECIZII FSS/CR asigură asistență și suport pentru luarea unei decizii adecvate, în baza evaluării și identificării nevoilor specifice ale beneficiarului. Rezultat: Beneficiarilor li se acordă asistență individuală pentru luarea de decizii conform voinței și preferințelor proprii.	1		
1. Asistența pentru luarea unei decizii este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către managerul de caz.	1		
Standard 15 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ - FF/CR se preocupă de creșterea nivelului de implicare a beneficiarilor în viața socială și civică. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru	1		

implicarea activă în viața socială și civică a comunității.			
1. Activitățile privind implicarea beneficiarilor în viața socială și civică a comunității sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI(Standarde 1 - 8)	12		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/CR respectă drepturile beneficiarilor.Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	1		
FSS/CR organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.	1		
Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC -FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.	1		
1. CR cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.	1		
Standardul 3: CODUL DE ETICĂ - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.	1		
1. CR cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI -FSS/CR asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.	3		

1. CR cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CR și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CR organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.	1		
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE - FSS/CR asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		
1. CR cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CR și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CR organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea	1		

situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.			
Standard 6 - ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE DECES -FSS/CR asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces.Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces.	1		
1. CR cunoaște și aplică procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII -FSS/CR se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CR și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. CR cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 8 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR -FSS/CR se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CR.	1		
1. FSS/CR aplică anual chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	83		

ANEXA nr. 2

Standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale de locuire asistată în comunitate pentru viață independentă destinate persoanelor adulte cu dizabilități, tip locuință protejată pentru persoane adulte cu dizabilități și centru de pregătire pentru o viață independentă

SECȚIUNEA I

ACRONIME:

ANPDPD	Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități
CDPD	Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, adoptată la New York de Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite la 13 decembrie 2006, deschisă spre semnare la 30 martie 2007 și semnată de România la 26 septembrie 2007, ratificată de România prin Legea nr. 221/2010, cu modificările și completările ulterioare
FSS	furnizor de servicii sociale (public sau privat), acreditat și licențiat în condițiile legii
LACVI	serviciu social de locuire asistată în comunitate pentru viață independentă pentru persoanele cu dizabilități
Plan individual	plan individual de viață independentă și integrare în comunitate (PIVIC) sau plan individual de sprijin pentru persoanele cu dizabilități aflate în risc de instituționalizare
SPAS	serviciu public de asistență socială
Im	indicator de monitorizare a aplicării prevederilor actelor normative din domeniul protecției și promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități, prin care ANPDPD poate îmbunătăți exercitarea funcțiilor de reglementare, de coordonare și de control și monitorizare a respectării drepturilor persoanelor cu dizabilități (lit. c), lit. d), lit. e) din HG nr. 234/2022 privind atribuțiile, organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități)
Ic	Indicator de control

TERMENI, EXPRESII, CONCEPTE:

În sensul prezentului act normativ, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

- a) activități de bază ale vieții zilnice (ABVZ), în principal: asigurarea igienei corporale, îmbrăcare și dezbrăcare, hrănire și hidratare, asigurarea igienei eliminărilor, transfer și mobilizare, deplasare în interior, comunicare (*Legea nr.*

- 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare, art. 103^{^3});*
- b) activități instrumentale ale vieții zilnice (AIVZ), în principal: prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activități de menaj și spălătorie, facilitarea deplasării în exterior și însoțire, activități de administrare și gestionare a bunurilor, acompaniere și socializare (*Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare, art. 103^{^3});*
- c) centrare pe persoană: acordarea sprijinului pentru un trai independent într-un mod individualizat care corespunde aspirațiilor, nevoilor și preferințelor persoanei adulte cu dizabilități. Persoana adultă cu dizabilități poate alege serviciile și modul în care îi sunt furnizate, inclusiv prin posibilitatea de a le putea contracta direct, de a decide modul, intensitatea și frecvența furnizării acestor servicii sau de a participa la pregătirea personalului implicat în furnizarea serviciilor (*Legea nr. 7/2023 privind susținerea procesului de dezinstituționalizare a persoanelor adulte cu dizabilități și aplicarea unor măsuri de accelerare a acestuia și de prevenire a instituționalizării, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, art. 4);*
- d) cerc de sprijin: persoane familia, prietenii, angajați din servicii sociale și membri ai comunității cu care persoana interacționează sau va interacționa în viitor; constituirea unui asemenea cerc de suport nu are la bază roluri sau cerințe profesionale, ci dorința participanților de a contribui cu timpul și abilitățile lor în procesul planificării centrate pe persoană deoarece le pasă de persoană și își doresc să lucreze împreună la schimbare (*Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 334/2024);*
- e) consimțământ informat: are scopul de a afirma autonomia persoanei, de a promova dreptul său la autodeterminare și de a proteja statutul său de ființă umană care se autorespectă (*Codul civil, aprobat prin Legea nr. 287/2009, cu modificările și completările ulterioare);*
- f) cultura instituționalizării este caracterizată de: izolarea persoanelor cu dizabilități de restul comunității și/sau de obligativitatea de a trăi împreună; lipsa controlului asupra vieții proprii și a deciziilor care le afectează; prevalența cerințelor instituției în raport cu nevoile fiecărei persoane, precum și de rutină, depersonalizare, tratamentul în bloc al rezidenților și distanța socială dintre rezidenți și angajați. Inclusiv instituțiile de dimensiuni mici sau care sunt amplasate în comunitate pot reproduce cultura instituțională (*HG nr. 1543/2022 pentru aprobarea Strategiei privind prevenirea instituționalizării persoanelor adulte cu dizabilități și accelerarea procesului de dezinstituționalizare, pentru perioada 2022-2030);*
- g) directiva anticipată: conform Comitetului ONU pentru drepturile persoanelor cu dizabilități, este o formă de sprijin în luarea deciziei prin care persoanele cu dizabilități își pot exprima dorința și preferințele pentru a fi respectate atunci când s-ar afla în postura de a nu-și putea comunica dorințele altor persoane. Data la care directiva se declanșează sau se sistează este decisă de persoană și inclusă în textul directivei, și nu poate fi decisă de alte persoane pe baza evaluării lipsei de capacități mintale a persoanei. Dimensiunile de prevenție/reacție pe care trebuie să le includă documentul sunt cuprinse în

Secțiunea 3. Plan de servicii - Parcurs de viață independentă *din Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 334/2024*;

- h) locuire: faptul de a trăi pe raza unei unități administrativ-teritoriale fără a deține o locuință principală sau secundară (*Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare, art.6, lit. t*);
- i) plan de contingență: își propune să atenueze potențialele riscuri identificate ca fiind asociate cu diferite dimensiuni ale vieții în comunitate pe care persoana cu dizabilități le-ar putea întâmpina în tranziția spre viața independentă. Responsabil de completare este managerul de caz, în colaborare cu echipa implicată în realizarea și implementarea Planului individual, și împreună cu persoana cu dizabilități care face tranziția în comunitate. Dimensiunile care pot include riscuri sunt cuprinse în Secțiunea 3. Plan de servicii - Parcurs de viață independentă *din Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 334/2024 pentru aprobarea versiunii extinse a Ghidului care conține instrumentele de lucru privind accelerarea procesului de dezinstituționalizare*;
- j) planificarea centrată pe persoană: proces de planificare a propriei vieți care pornește de la premisa că toate deciziile îi aparțin persoanei, cu scopul de a-i maximiza calitatea vieții (*Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 334/2024*). Planificarea centrată pe persoană este o abordare pozitivă, facilitată, orientată către individ, a planificării și coordonării serviciilor și a sprijinului unei persoane, pe baza aspirațiilor, nevoilor, preferințelor și valorilor individuale. Obiectivul planificării centrate pe persoană este de a crea un plan care să optimizeze calitatea autodefinită a vieții, alegerea și controlul persoanei, precum și autodeterminarea, prin explorarea și descoperirea semnificativă a unor preferințe, nevoi și dorințe unice în domenii precum sănătatea și bunăstarea, relațiile, siguranța, comunicarea, locuirea, tehnologia, comunitatea, resursele și asistența, dar fără a se limita la acestea. Persoana trebuie să aibă posibilitatea de a face alegeri în cunoștință de cauză care să conducă la elaborarea, punerea în aplicare și menținerea unui plan flexibil de servicii și sprijin remunerate și neremunerate (*Național Quality Forum, 2020:7*).
- k) sprijin între egali (peer support): ajutorul și sprijinul pe care persoanele cu experiență trăită îl oferă altor persoane aflate într-o situație similară. Acest tip de sprijin poate fi social, emoțional sau practic - sau o combinație a acestora - și este bazat pe înțelegerea profundă a experiențelor comune. De exemplu, sprijinul între egali poate fi oferit de o persoană care a locuit într-o instituție către alte persoane care trăiesc în instituții sau care se află în proces de tranziție către viața în comunitate (*ENIL, 2014*);
- l) viață independentă și integrare în comunitate: Statele Părți la Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități (CDPD) recunosc dreptul egal al tuturor persoanelor cu dizabilități de a trăi în comunitate, cu șanse egale cu ale celorlalți, și vor lua măsuri eficiente și adecvate pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități se bucură pe deplin de acest drept și de deplina integrare în comunitate și participare la viața acesteia (*Legea nr. 221/2010 de*

ratificare a Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, art. 19).

MODUL I - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-5)

Serviciul social de locuire asistată în comunitate pentru viață independentă, abreviat LACVI, este un tip de serviciu social prin care se acordă sprijin, pe perioadă determinată, pentru ca persoanele adulte cu dizabilități să poată participa deplin și efectiv la viața socială. Sprijinul este flexibil și adaptat iar dimensiunea și durata diferă în funcție de specificul nevoilor.

LACVI respectă setul de standarde privind locuirea incluzivă în comunitate pentru persoanele adulte cu dizabilități, bazat pe principiile alegerii și controlului exercitat de persoană, separării furnizării locuirii de serviciile de sprijin, amplasării în comunitate și în imobile obișnuite, similare celor utilizate de restul populației, precum și pe respectarea principiilor de non-segregare, diversitate, adaptare, accesibilitate, sustenabilitate, siguranță și gestionare în acord cu preferințele persoanelor cu dizabilități (Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 1.136/2023 privind aprobarea setului de standarde de locuire incluzivă în comunitate a persoanelor adulte cu dizabilități).

Prin LACVI se asigură servicii de sprijin acordate de personal de specialitate persoanelor adulte cu dizabilități aflate în proces de dezinstituționalizare sau în risc de re/instituționalizare, în perspectiva exercitării de către acestea a dreptului la alegere și control în toate ariile vieții.

Serviciile de locuire asistată, oferite prin LACVI, sunt destinate unui număr de maximum 5 persoane în LP sau 10 persoane în CPVI și contribuie la extinderea și diversificarea opțiunilor de locuire, fiind corelate cu accesul la sprijin personalizat și cu respectarea unei condiții esențiale care permite persoanelor cu dizabilități să își aleagă locul de reședință, precum și unde și cu cine locuiesc, în condiții de egalitate cu ceilalți, fără a fi obligate să locuiască într-un anumit tip de locuință.

„Viață independentă/a duce o viață independentă înseamnă că persoanelor cu dizabilități li se pun la dispoziție toate mijloacele necesare care să le permită să-și exercite alegerea și controlul asupra vieții proprii și să ia toate deciziile care privesc viața lor. Autonomia personală și autodeterminarea sunt fundamentale pentru viața independentă, incluzând accesul la transport, la informație, la comunicare și la asistență personală, locul de rezidență, rutina zilnică, obiceiuri, loc de muncă decent, relații personale, îmbrăcăminte, nutriție, igienă și îngrijirea sănătății, drepturi religioase, culturale precum și sexuale și reproductive. Aceste activități se leagă de dezvoltarea identității și personalității unei persoane: unde locuim, cu cine, ce mâncăm, dacă ne place să stăm în pat să dormim sau să ne culcăm noaptea târziu, dacă să stăm în casă sau să ieșim din casă, dacă să avem o față de masă și lumânări pe masă, dacă să avem animale de companie sau să ascultăm muzică. Astfel de acțiuni și decizii reprezintă cine suntem. Viața independentă este o parte esențială a autonomiei și

libertății individului și nu înseamnă neapărat a trăi de unul singur”, precizează Comentariul general al Comitetului ONU pentru drepturile persoanelor cu dizabilități la art. 19 din Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități.

STANDARD 1: ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	FSS respectă prevederile legale în ceea ce privește înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor de locuire asistată în comunitate (LACVI), în acord cu nomenclatorul serviciilor sociale și cu principiile vieții independente.
Rezultat	FSS furnizează în condiții de legalitate și legitimitate.

OBIECTIV: Beneficiarii au acces la servicii sociale înființate și care funcționează în condițiile legii.

Cerințe minime:

1. LACVI are capacitatea stabilită în acord cu Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 1.136/2023, precum și cea a serviciilor sociale care respectă principiile vieții independente, așa cum sunt ele prevăzute în nomenclatorul serviciilor sociale;
2. Beneficiarii LACVI sunt persoane adulte cu dizabilități aflate în proces de dezinstituționalizare sau în risc de re/instituționalizare, care dețin certificat/decizie de încadrare în grad, în termen de valabilitate, și document care atestă măsura de protecție și care pot beneficia și de servicii de locuire asistată oferite de LP și CPVI, ca tip de LACVI.
3. Pentru ca LP și CPVI de tip LACVI să aibă o capacitatea maximă de locuire de maximum 5 beneficiari pentru LACVI-LP, respectiv pentru maximum 10 beneficiari pentru LACVI-CPVI, aceasta reprezintă o garanție structurală împotriva reinstituționalizării.
4. Serviciile de sprijin pentru viață independentă destinate persoanelor adulte cu dizabilități sunt concepute pentru a răspunde diferențiat nevoilor de locuire, suport psiho-social și integrare comunitară, prin intervenții adaptate nivelului de autonomie și complexității sprijinului necesar. Aceste servicii promovează menținerea demnității, dezvoltarea abilităților de viață independentă și participarea activă în comunitate, oferind un cadru flexibil de intervenție, centrat pe persoană și orientat spre creșterea graduală a autonomiei și a calității vieții. Astfel:
 - a) LACVI-LP (locuință protejată) se adresează persoanelor adulte cu dizabilități care necesită sprijin moderat pentru locuire și participare în comunitate, având ca finalitate menținerea și consolidarea autonomiei în activitățile vieții zilnice și integrarea comunitară.
 - b) LACVI-CPVI (centru pentru viață independentă) se adresează, în principal, persoanelor adulte cu dizabilități, inclusiv cu handicap grav și nevoi complexe de sprijin, care necesită intervenție multidisciplinară integrată și sprijin de intensitate crescută pentru stabilizare psiho-socială, dezvoltare funcțională și creșterea autonomiei, cu reducerea intensității sprijinului atunci când este posibil, fără a configura obligația unui traseu între servicii.
5. Durata acordării LACVI este stabilită ținând cont de obiectivele de viață, interesul și evoluția situației beneficiarilor; revizuirea perioadei acordării LACVI

se stabilește utilizând instrumentele din Ghidul privind accelerarea procesului de dezinstituționalizare, aprobat prin Ordinul președintelui ANPDPD nr. 334/2024 (Secțiunea 2: Necesarul de sprijin pentru o viață independentă).

6. FSS are angajat, în calitatea de coordonator LACVI, o persoană cu calificare în domeniul asistenței sociale cu drept de exercitare a profesiei sau cu calificare în domeniul socio-uman, medical și cu experiență documentată de minimum 2 ani în domeniul dizabilității; un coordonator poate asigura coordonarea mai multor LACVI.
7. FSS aplică metoda managementului de caz și se asigură că fiecare beneficiar are desemnat un manager de caz; în situația în care serviciul este contractat, responsabilitățile privind managementul de caz se stabilesc în documentele de contractare.
8. FSS aplică instrucțiuni, proceduri și instrumente privind locuirea asistată în comunitate pentru viață independentă, elaborate în cadrul procesului de coordonare metodologică și contribuie la îmbunătățirea acestora prin experiența proprie și prin feedback-ul beneficiarilor și al personalului LACVI.
9. FSS elaborează și face public, în primul trimestru al fiecărui an, un raport privind activitatea din anul anterior celui în curs; raportul include cel puțin informații generale despre sprijinul acordat beneficiarilor pentru atingerea obiectivelor personale, rezultate semnificative; activități prin care au fost îmbunătățite abilitățile și cunoștințele beneficiarilor sau ale personalului; informațiile sunt prezentate în formă agregată și anonimată, fără date care pot conduce la identificarea persoanei/persoanelor sau localizarea exactă a LACVI.

Im 1 Raportul privind activitatea din anul anterior celui în curs este publicat pe site-ul FCC, în format accesibil

Im.2 FSS respectă prevederile referitoare la capacitatea LACVI și la criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor.

Im 3. FSS are angajat, în calitatea de coordonator LACVI, o persoană cu calificare în domeniul asistenței sociale cu drept de exercitare a profesiei sau cu calificare în domeniul socio-uman și cu experiență documentată de minimum 3 ani în domeniul dizabilității.

Im 4. FSS aplică instrucțiunile, procedurile și instrumentele elaborate în cadrul procesului de coordonare metodologică.

STANDARD 2: PROMOVARE ȘI COLABORARE	FSS promovează LACVI și dezvoltă colaborări în diferite medii ale comunității.
Rezultat	FSS colaborează cu instituții, organizații, membri ai comunității, în interesul persoanelor cu dizabilități.

OBIECTIV: Persoanele interesate primesc informații despre viziunea și principiile de organizare și funcționare ale LACVI.

Cerințe minime:

1. FSS asigură informații despre funcționarea LACVI prin prisma dreptului la viață

- independentă în comunitate.
2. FSS asigură persoanelor cu dizabilități interesate informații accesibile, de exemplu, în formate ușor de citit și de înțeles, despre specificul și principiile de organizare și funcționare ale LACVI.
 3. FSS identifică și dezvoltă oportunități de colaborare cu servicii publice, organizații neguvernamentale, inclusiv de drepturile omului, autoreprezentanți, alți furnizori, pentru a putea răspunde unor nevoi specifice ale beneficiarilor, atunci când este cazul.
 4. Responsabilitățile părților și mecanismul de informare și colaborare operațională sunt stabilite și documentate prin protocoale astfel încât să fie asigurate continuitatea și claritatea rolurilor, inclusiv în situația în care un serviciu este contractat.
 5. FSS identifică persoane cu experiență instituțională trăită care pot interveni, la nevoie și cu acordul beneficiarilor, în acțiuni de furnizare a sprijinului între egali (peer support).
 6. FSS colaborează cu organizații neguvernamentale, inclusiv cu organizații reprezentative ale persoanelor cu dizabilități și autoreprezentanți, pentru facilitarea accesului la sprijin, consultare și feedback, inclusiv în scopul monitorizării independente și al prevenirii reinstituționalizării, pe baza protocolului.
 7. Colaborarea și responsabilitățile între actorii implicați sunt stabilite și documentate (protocoale de colaborare), astfel încât să fie asigurate continuitatea sprijinului și claritatea rolurilor, inclusiv în situația în care serviciul este contractat sau subvenționat.
 8. FSS păstrează evidențe privind colaborările și rezultatele acestora (referiri, accesări de servicii, întâlniri de caz, măsuri implementate) și utilizează aceste informații pentru îmbunătățirea serviciului.

Im 1. FSS documentează faptul că are cel puțin un protocol activ, de preferință cu un grup de autoreprezentanți sau cu o organizație neguvernamentală care reprezintă interesele persoanelor cu dizabilități.

STANDARD 3: RESURSE UMANE	FSS asigură resurse umane pentru furnizarea de servicii de sprijin de calitate și în mod flexibil, în funcție de nevoile beneficiarilor.
Rezultat	FSS asigură sprijinul direct într-o abordare centrată pe persoană.

OBIECTIV: Beneficiarii primesc sprijin centrat pe persoană, la momentul potrivit, din partea unui personal competent și disponibil și care asigură prevenirea practicilor instituționale și atingerea obiectivelor individuale stabilite în planul individului de viață independentă.

Cerințe minime:

1. FSS are, prin angajare sau contractare, o structură adecvată și flexibilă de personal de sprijin care asigură serviciile în baza unui program planificat împreună cu beneficiarul.
2. Beneficiarii planifică activitățile pentru care au nevoie de sprijin în locuință împreună cu coordonatorul LACVI, utilizând instrumente din Ghidul privind accelerarea procesului de dezinstituționalizare, aprobat prin Ordinul președintelui ANPDPD nr. 334/2024 (de exemplu, Secțiunea 2: Necesarul de sprijin pentru o viață independentă).
3. Coordonatorul LACVI se asigură că personalul cunoaște și respectă tipul de sprijin, perioada, frecvența și intervalul de timp, stabilite împreună cu fiecare beneficiar în funcție de nevoile și preferințele acestora.
4. Coordonatorul LACVI organizează programul de lucru al personalului de sprijin și modul de repartizare al acestuia în funcție de nevoile beneficiarilor.
5. FSS stabilește un program de pregătire a unui nou angajat LACVI cu o durată de cel puțin 14 zile care include: o etapă de orientare realizată de coordonator, o perioadă de învățare prin observarea unui membru de personal cu experiență și o perioadă de acordare a sprijinului direct sub îndrumare.
6. Pentru LACVI-LP, structura de personal este adaptată sprijinului pentru menținerea și consolidarea autonomiei, cu accent pe management de caz, suport în activitățile vieții zilnice și facilitarea participării în comunitate.
7. Pentru LACVI-CPVI, FSS asigură o echipă consolidată, adecvată sprijinului multidisciplinar integrat, care include pe lângă nucleul minim, psiholog (cu competențe relevante pentru intervenție/psihoterapie), asistent social, specialist în angajare asistată/integrare socio-profesională, în funcție de obiectivele beneficiarilor; personalul poate fi angajat cu contract individual de muncă cu normă întreagă sau timp parțial, precum și cu contract de prestări servicii, după caz.
8. FSS pune la dispoziția personalului de sprijin și alte resurse pentru îndeplinirea atribuțiilor stabilite prin fișa de post, sub forma: nominalizarea unor specialiști din cadrul structurii organizatorice proprii care să ofere îndrumare și suport metodologic, surse de informare suplimentare, altele.
9. Personalul de sprijin consemnează activitățile realizate în relația cu beneficiarii, precum și aspectele relevante (dificultăți, incidente sau alte situații), în Fișa de monitorizare activități.
10. Personalul transmite săptămânal Fișa de monitorizare activități, direct sau prin poșta electronică, coordonatorului LACVI.
11. Coordonatorul LACVI, FSS și managerul de caz analizează fișele de monitorizare activități pentru a identifica nevoi de instruire a personalului și situații care pot determina adaptarea sprijinului oferit beneficiarului; în acest caz, managerul de caz se consultă cu beneficiarul și poate proceda la actualizarea Planului individual.

Ic.1. FSS asigură personal adecvat în funcție de nevoile fiecărui beneficiar.

Ic 2. Fișele de monitorizare activități sunt incluse în dosarele personale ale beneficiarilor.

Ic 3. FSS documentează furnizarea în mod flexibil a serviciilor, prin programul de muncă și repartizarea pe ore/zile.

Ic 4.FSS deține o evidență a cursurilor de formare

STANDARD 4: MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC ȘI AL INCIDENTELOR PRIVIND SIGURANȚA BENEFICIARILOR	FSS creează cadrul pentru gestionarea adecvată a situațiilor de risc sau a incidentelor privind siguranța beneficiarilor.
Rezultat	Personalul de sprijin acționează adecvat în situații critice.

OBIECTIV: Beneficiarii primesc sprijinul potrivit în situații de risc sau în cazul incidentelor privind siguranța beneficiarilor.

Cerințe minime:

1. Personalul de sprijin informează și pregătește periodic beneficiarii cu privire la procedurile de urgență și la modul de reacție în situații de risc asociate situațiilor de incendiu, cutremur, explozii, fenomene naturale extreme sau de incident privind siguranța persoanei de tip înec - asfixie cu bol alimentar, tăieturi, răni de la arsuri, căderi - accidente casnice, infecții alimentare, altele sau a celor identificate în planurile de contingență.
2. Beneficiarii cunosc locurile unde sunt afișate, în formate adaptate, planul de siguranță și traseul de părăsire a locuinței în caz de incendiu.
3. Beneficiarul și personalul de sprijin exersează pentru consolidarea rutinei de siguranță, constând în verificarea alarmelor de fum și de monoxid de carbon, deconectarea de la curent a aparatelor electrocasnice, pornirea/oprirea ochiurilor de aragaz, păstrarea cuțitelor în suport, altele.
4. Beneficiarul cunoaște contactele la care poate apela în situații de urgență și locurile unde sunt afișate, de exemplu, ușa frigiderului, salvate în agenda telefonului ca numere prioritare etc.
5. Pentru fiecare beneficiar cu nevoi totale de sprijin, managerul de caz stabilește, împreună cu personalul de sprijin, o soluție particularizată de intervenție în cazuri de urgență.
6. Personalul de sprijin aplică modalități potrivite de prevenire și reacție la o situație de risc (apelare la o persoană resursă, la servicii de urgență/organisme abilitate/medic specialist), respectând cerințele din planul de contingență sau din directiva anticipativă.
7. Personalul notifică imediat situația de risc sau de incident privind siguranța persoanei către coordonatorul LACVI, ulterior o descrie în Fișa de monitorizare activități.
8. FSS documentează situațiile de risc sau incident în dosarul personal al beneficiarului.
9. Imediat ce un beneficiar a depășit o situație de risc/incident/urgență, managerul de caz analizează în cadrul întâlnirii de lucru cu echipa, cauzele și efectele și identifică măsuri de sprijin pentru prevenirea unor situații similare, împreună cu persoana.

10. FSS completează Registrul situațiilor critice și al incidentelor privind siguranța persoanei, pe baza notificărilor primite de la coordonatorul LACVI.
11. FSS analizează periodic Registrul situațiilor critice și al incidentelor privind siguranța persoanei, în scopul identificării temelor necesare pentru dezvoltarea cunoștințelor personalului de sprijin sau a unor măsuri de intervenție.
12. Personalul de sprijin exersează periodic cu beneficiarii procedurile de urgență (asociate situațiilor de incendiu, cutremur, altele) sau a celor de risc identificate în planurile de contingență ale beneficiarilor.
13. Pentru fiecare beneficiar, FSS elaborează și aplică un plan de contingență/plan de criză, care stabilește pașii de urmat în situații de urgență integrat în planul individualizat/PIVIC, care include măsuri de prevenire și intervenție, responsabilități și resurse (medicală, psiho-socială, violență, dispariție/rătăcire, autovătămare etc.), persoanele de contact, serviciile de urgență și modalitatea de coordonare cu rețeaua comunitară.
14. Pentru LACVI, planul de contingență/planul de criză este obligatoriu iar pentru LACVI CPVI este detaliat, adaptat nevoilor complexe.
15. FSS analizează incidentele semnificative și recurente, identifică cauzele și implementează măsuri corective și preventive (inclusiv instruire, modificarea procedurilor, ajustarea sprijinului), monitorizând eficiența acestora.

Im 1. Pentru fiecare beneficiar există plan de contingență/plan de criză, revizuite la termenele stabilite.

Im 2. Incidentele sunt înregistrate și analizate periodic; se urmăresc recurența, tipologia și timpul de răspuns, precum și implementarea măsurilor corective.

Ic 1. FSS documentează existența și aplicarea procedurii de management al riscurilor și incidentelor.

Ic 2. La dosar fiecare beneficiar are plan de contingență/plan de criză, actualizate, detaliat și operațional.

Ic 3. FSS deține Registrul situațiilor critice și al incidentelor privind siguranța beneficiarilor, actualizat.

STANDARD 5: FORMARE CONTINUĂ	FSS creează oportunități pentru dezvoltarea continuă a competențelor personalului de sprijin.
Rezultat	Personalul de sprijin are condițiile necesare pentru a-și dezvolta continuu competențele profesionale astfel încât să ofere sprijin centrat pe persoană.

OBIECTIV: Beneficiarii sunt sprijiniți de un personal format în abordarea centrată pe persoană, care își dezvoltă continuu competențele profesionale pentru a oferi sprijin adecvat și de calitate.

Cerințe minime:

1. FSS întocmește planul anual de formare continuă a personalului de sprijin pe baza analizei tuturor nevoilor de formare, inclusiv a celor identificate în cadrul evaluărilor anuale.

2. Planul anual de formare continuă cuprinde module obligatorii, precum: modele de abordare a dizabilității, cu focalizare pe modelul social bazat pe drepturile omului, promovat de CDPD; respectarea autodeterminării; managementul relațiilor (comunicare, emoții, conflicte, confidențialitate și intimitate); informații despre sănătatea sexuală și reproductivă; planificarea centrată pe persoană, sprijin activ centrat pe persoană, recunoașterea semnelor non-verbale ale abuzului.
3. Coordonatorul LACVI este responsabil pentru implementarea planului anual de formare continuă, pe baza unui calendar stabilit împreună cu membrii personalului.
4. FSS organizează periodic ateliere de lucru cu personalul de sprijin pentru a consolida competențele și practicile de aplicare a abordării centrate pe persoană în acordarea sprijinului direct.
5. FSS poate organiza sau susține participarea personalului la alte instruirii/ateliere cu teme necesare pentru abordarea individuală a nevoilor specifice ale persoanelor cu dizabilități, de exemplu: mijloace și tehnici de comunicare alternativă; motivare pentru muncă; utilizare tehnologii asistive; negocierea conflictelor, altele.
6. FSS se asigură că suporturile de curs ale furnizorilor de formare respectă principiul abordării centrate pe persoană, în sensul recunoașterii și promovării dreptului persoanei cu dizabilități de a trăi în comunitate într-un mod care să corespundă aspirațiilor, nevoilor și preferințelor ei.
7. FSS solicită furnizorilor de formare profesională să implice persoane cu dizabilități și/sau autoreprezentanți în sesiuni de instruire/formare pentru a împărtăși din experiența proprie, mai ales în cadrul temelor referitoare la viață independentă, diversitate și incluziune, egalizare de șanse, viața de familie, discriminare, segregare, altele.
8. Coordonatorul LACVI consemnează sesiunile de instruire/atelierele tematice în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, menționând tematica, numele participanților, numele formatorilor, evaluările participanților, de exemplu, pe o scară de la 1 la 5.

Im 1. Conținutul planului anual de formare continuă a personalului respectă cerințele minime ale standardului.

Ic 1. FSS documentează realizarea modulelor obligatorii din planul anual de formare continuă.

Ic 2. FSS documentează implicarea persoanelor cu dizabilități și/sau a autoreprezentanților în realizarea de sesiuni de formare/ateliere/întâlniri de peer support.

Ic 3. FSS deține Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, actualizat.

MODUL II - DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 6-9)

STANDARD 6: RESPECTAREA DREPTULUI LA VIAȚĂ PRIVATĂ	FSS creează cadrul pentru cunoașterea dreptului beneficiarilor la viață privată.
Rezultat	FSS respectă dreptul beneficiarilor la viață privată.

OBIECTIV: Beneficiarii își exercită dreptul la viață privată.

Cerințe minime:

1. FSS și personalul de sprijin cunosc dreptul beneficiarului la viață privată care include respectarea vieții personale și de familie, de a trăi așa cum își dorește și cu cine dorește, respectarea domiciliului, indiferent de locul sau tipul de reședință, precum și intimitatea și corespondența.
2. Beneficiarul poate invita în locuință pe cine dorește și organiza evenimente cu respectarea regulilor de conduită, cu sprijinul coordonatorului și acordul celorlalți co-locatari.
3. Personalul de sprijin, coordonatorul LACVI și managerul de caz tratează locuința ca fiind casa beneficiarului și manifestă respect față de spațiul său personal, de exemplu, prin a bate la ușă și a aștepta ca persoana să răspundă înainte de a intra.
4. Personalul de sprijin cunoaște și respectă modul personal de viață al persoanei cu dizabilități, variabilitatea preferințelor și rutinelor sale și planifică acordarea sprijinului împreună cu aceasta.
5. FSS facilitează accesul beneficiarilor care solicită servicii de planificare familială sau să participe la ateliere de informare/consultații privind metode de contracepție, vaccinare anti-HPV, protecție la infecții cu transmitere sexuală, consimțământ, altele.
6. FSS utilizează în scop de promovare exclusiv materiale pentru care persoana cu dizabilități și-a exprimat în prealabil consimțământul informat, acordat după informarea privind scopul promovării, durata utilizării și condițiile de revocare; în cazul persoanelor pentru care este instituită măsura de protecție a tutelei speciale, consimțământul este exprimat de tutore.
7. FSS solicită consimțământ distinct pentru fiecare tip de apariție publică a beneficiarului (testimonial, fotografie, video, altele), după o informare realizată într-un format ușor de înțeles sau adaptat nevoilor persoanei.
8. FSS/coordonatorul LACVI/managerul de caz poate fi sesizat și/sau se autosesizează cu privire la orice situație care poate indica suspiciunea sau chiar nerespectarea drepturilor beneficiarilor și acționează de urgență (apelarea organelor abilitate, răspunderea disciplinară, civilă, ori, după caz, penală, în condițiile legii, altele).

Ic 1. Consimțământul persoanei, care include scopul promovării, durata și condițiile de revocare a acestuia în orice moment, este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

STANDARD 7: SATISFAȚIA BENEFICIARILOR	FSS realizează evaluări anuale ale satisfacției beneficiarilor privind LACVI.
Rezultat	FSS își îmbunătățește serviciile pe baza opiniilor beneficiarilor.

OBIECTIV: Beneficiarii își exprimă opiniile despre serviciile primite.

Cerințe minime:

1. FSS stabilește și revizuieste anual un set de indicatori de satisfacție a persoanelor cu dizabilități cu calitatea serviciilor LACVI; acești indicatori pot viza, de exemplu, satisfacția beneficiarilor față de sprijinul solicitat și primit, relația cu personalul, accesibilitatea serviciilor sau utilitatea acestora pentru viața de zi cu zi.
2. FSS elaborează, pe baza indicatorilor de satisfacție, și aplică un chestionar sau alte metode adecvate de colectare a opiniilor; în acest sens, poate apela la beneficiari sau la persoane din cercurile lor de sprijin, organizații ale persoanelor cu dizabilități, sau autoreprezentanți.
3. Întrebările din chestionar sunt formulate, la nevoie, în limbaj simplu, ușor de înțeles sau adaptat (versiuni audio, pictograme, limbaj ușor de citit), în funcție de nevoile de comunicare ale beneficiarilor.
4. Managerul de caz discută cu beneficiarii despre importanța pe care o au părerile și observațiile lor, despre înțelegerea termenilor de calitate și confidențialitate și îi încurajează să completeze chestionarele sau să-și comunice opinia în modul în care doresc.
5. Managerul de caz sau asistentul social aplică chestionarul sau alte metode adecvate de colectare a opiniilor, cu respectarea confidențialității; în situația în care persoana are nevoie de sprijin în comunicare, FSS acordă sprijin din partea unui interpret specializat sau al unei persoane care cunoaște mijloacele de comunicare neconvenționale.
6. Beneficiarul poate solicita prezența unui membru de familie, a unei persoane din cercul său de sprijin sau a altei persoane care îl cunoaște foarte bine.
7. FSS și managerul de caz analizează chestionarele, opiniile, părerile și realizează o sinteză privind satisfacția beneficiarilor cu calitatea serviciilor LACVI.
8. FSS prezintă beneficiarului/beneficiarilor concluziile analizei chestionarelor și măsurile propuse de îmbunătățire, și include aceste informații în raportul privind activitatea din anul anterior celui în curs.

Ic 1. FSS are stabiliți și utilizează indicatori interni de satisfacție a beneficiarilor cu calitatea serviciilor; se asigură că inclusiv beneficiarii cu nevoi complexe de sprijin le este pusă la dispoziție o modalitate accesibilă și adaptată de exprimare a opiniei

Ic 2. Beneficiarii și-au exprimat opinia privind satisfacția cu calitatea serviciilor LACVI; feedback-ul beneficiarilor a generat cel puțin o măsură de îmbunătățire inclusă în raportul privind activitatea din anul anterior celui în curs.

STANDARD 8: SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS creează cadrul pentru ca beneficiarii să-și exprime nemulțumirile în siguranță, fără teamă de repercusiuni.
Rezultat	FSS primește, analizează și soluționează reclamațiile sau sesizările legate de calitatea serviciilor.

OBIECTIV: Beneficiarii se simt în siguranță să-și exprime nemulțumirile și să depună reclamații sau sesizări cu privire la calitatea serviciilor primite.

Cerințe minime:

1. Managerul de caz informează periodic beneficiarii despre modalitățile prin care pot formula și transmite sesizări sau reclamații cu privire la situații care le creează nemulțumiri; materiale de informare sunt disponibile în formate accesibile.
2. Beneficiarul cunoaște contactele structurilor unde poate trimite sesizări sau reclamații, contactele fiind fie salvate în memoria telefonului, fie afișate într-un loc accesibil din locuință; pentru beneficiarii cu nevoi totale de sprijin, managerul de caz stabilește, împreună cu persoana, cercul de sprijin și personalul de sprijin, o soluție particularizată de intervenție pentru redactarea și transmiterea de sesizări sau reclamații.
3. În situația în care un beneficiar își exprimă nemulțumirea față de activitatea/atitudinea personalului de sprijin, managerul de caz stabilește împreună cu beneficiarul și FSS modul de acțiune astfel încât să prevină orice repercusiune.
4. Atunci când un beneficiar solicită sprijin pentru realizarea unei reclamații/sesizări, managerul de caz îl ajută să o transmită sau facilitează implicarea unei persoane din cercul de sprijin sau a unui autoreprezentant care să îl ajute în redactare și transmitere.
5. FSS poate pune la dispoziția beneficiarilor o platformă web proprie sau un alt mecanism digital de transmitere a reclamațiilor sau sesizărilor, cu respectarea cerințelor de confidențialitate, securitate a datelor și accesibilitate; managerul de caz informează beneficiarii cu privire la modul de lucru pe platforme interne sau externe, inclusiv cu posibilitatea transiterii anonime.
6. În situația în care FSS sau managerul de caz primește o sesizare sau reclamație, acționează în cel mult 24 de ore sau, după caz, o transferă de îndată organelor sau autorităților abilitate.
7. FSS poate apela la mediatori externi în situații considerate critice, inclusiv la autoreprezenți.
8. FSS înregistrează, analizează sesizările/reclamațiile și include concluziile în raportul privind activitatea din anul anterior celui în curs.
9. FSS arhivează anual, în dosare distincte, toate sesizările și reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare, pentru o perioadă de 10 ani.

Ic 1. FSS a arhivat corespunzător sesizările și reclamațiile, împreună cu soluțiile de rezolvare.

STANDARD 9: PROTECȚIE ÎMPOTRIVA EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI, NEGLIJĂRII ȘI ABUZULUI, ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE, TRAFICULUI DE PERSOANE	FSS asigură cadrul prin care personalul știe cum să acționeze în situații de exploatare, violență, neglijare, abuz, tratamente crude, inumane sau degradante, trafic de persoane.
Rezultat	FSS previne, identifică și acționează cu privire la orice situație de exploatare, violență, abuz, tratamente inumane sau degradante, trafic de persoane.

OBIECTIV: Beneficiarii recunosc situații de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, trafic de persoane și le sesizează în condiții de siguranță și confidențialitate, fără teama de repercusiuni.

Cerințe minime:

1. FSS se asigură că personalul de sprijin își actualizează anual cunoștințele necesare pentru a preveni și recunoaște forme de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tratamente crude, inumane sau degradante, trafic de persoane și pentru a cunoaște forme de intervenție, prin participarea la instruirii/ateliere tematice dedicate, inclusiv livrate de autoreprezentanți.
2. Beneficiarii sunt sprijiniți să înțeleagă și să recunoască situații de exploatare, violență, neglijare sau abuz, inclusiv în relația cu personalul, alți beneficiari, membri ai familiei sau alte persoane din comunitate, prin informare și discuții adaptate nivelului lor de înțelegere, inclusiv privind drepturile lor la muncă, relații și viața de zi cu zi.
3. FSS se autosesizează sau poate fi sesizat cu privire la comportamentele neadecvate ale personalului legate de violență, abuz, neglijență sau exploatare, tratamente crude, inumane sau degradante, trafic de persoane și acționează de urgență, direct sau în colaborare cu autoritățile competente și/sau cu organizații de drepturile omului.
4. Beneficiarii cunosc faptul că pot raporta situații de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tratamente crude, inumane sau degradante direct către FSS sau managerul de caz, prin intermediul chestionarelor de evaluare a satisfacției cu calitatea serviciilor, sau prin depunerea directă de plângeri la autoritățile competente.
5. În cazul în care un beneficiar a raportat o situație de exploatare, violență, abuz, neglijare, tratamente crude, inumane sau degradante, FSS asigură, împreună cu beneficiarul și managerul de caz, evaluarea situației și totodată facilitează accesul la serviciile de sprijin necesare, precum consiliere psihologică, mediere, suport de grup, servicii de abilitare și reabilitare, investigații medico-legale, altele.

6. FSS arhivează anual, într-un dosar distinct, toate sesizările referitoare la cazuri de exploatare, violență, neglijare și abuz, tortură, tratamente crude, inumane sau degradante, împreună cu soluțiile de rezolvare, pentru o perioadă de 10 ani.
- Ic 1. FSS documentează participarea personalului de sprijin la instruirile privind recunoașterea și gestionarea formelor de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură, tratamente crude, inumane sau degradante, trafic de persoane.
- Ic 2. FSS arhivează într-un dosar distinct toate sesizările referitoare la cazuri de exploatare, violență și abuz, tortură, tratamente crude, inumane sau degradante, trafic de persoane, împreună cu soluțiile de rezolvare.

MODUL III - PLANIFICARE PENTRU ACORDAREA DE SPRIJIN INDIVIDUAL (Standarde 10-13)

STANDARD 10: PLANIFICARE	FSS creează cadrul pentru ca persoana cu dizabilități să-și poată realiza obiectivele de viață și să beneficieze de sprijin individualizat.
Rezultat	FSS sprijină implementarea planurilor individualizate pentru viață independentă și integrare în comunitate (PIVIC), asigurând participarea activă a persoanei și creșterea autonomiei.

Obiectiv: Beneficiarii sunt sprijiniți să își definească și să își realizeze obiectivele de viață, printr-o abordare centrată pe persoană, în vederea exercitării autodeterminării și consolidării controlului asupra propriei vieți.

Cerințe minime:

1. Persoana cu dizabilități este sprijinită de managerul de caz să conducă realizarea procesului de planificare centrată pe persoană, împreună cu cercul său de sprijin; care reflectă dorințele, preferințele și obiectivele de viață.
2. Estimarea nevoilor de sprijin pentru atingerea obiectivelor personale de viață, ale persoanei se realizează de managerul de caz împreună cu aceasta și cu cercul de sprijin, utilizând instrumentele prevăzute în Ghidul privind accelerarea procesului de dezinstituționalizare, aprobat prin Ordinul președintelui ANPDPD nr. 334/2024, parte a Planului individual (Secțiunea 2: Necesarul, de sprijin pentru o viață independentă)
3. Managerul de caz, împreună cu persoana, cercul de sprijin și implicarea FSS, elaborează Planul de sprijin, utilizând instrumentele din Ghidul privind accelerarea procesului de dezinstituționalizare, aprobat prin Ordinul președintelui ANPDPD nr. 334/2024, parte a Planului individual (Secțiunea 3: Planul de sprijin).
4. În procesul de implementare a Planului de sprijin, persoana cu dizabilități poate fi sprijinită de FSS, de persoane din cercul de sprijin sau de alți membri ai comunității, sub monitorizarea managerului de caz; acțiunile din Planul de sprijin urmăresc dezvoltarea autodeterminării și reducerea graduală a dependenței de rețelele formale de sprijin prin creșterea interacțiunii cu persoane și resurse din afara FSS.

5. Managerul de caz, prin analiza și actualizarea semestrială a Planului individual, urmărește modul în care beneficiarul își consolidează abilitățile de viață independentă și își exercită dreptul la alegere și control, precum și măsura în care sprijinul oferit corespunde obiectivelor și preferințelor persoanei, integrate în PIVIIC.
6. Managerul de caz monitorizează implementarea Planului individual utilizând instrumentele din Ghidul privind accelerarea procesului de dezinstituționalizare, aprobat prin Ordinul președintelui ANPPD nr. 334/2024, parte a Planului individual (Secțiunea 4: Plan personalizat pentru monitorizarea implementării Planului individual).
7. Planificarea se realizează diferențiat, în funcție de tipul serviciului: pentru LACVI-LP, planificarea și intervenția pe menținerea și consolidarea autonomiei, stabilirea rutinei de zi cu zi și participarea în comunitate pentru LACVI-CPVI, planificarea include sprijin multidisciplinar integrat, intervenții de sănătate mintală, stabilizare psiho-socială, dezvoltare funcțională și, după caz, angajare asistată.
8. PIVIIC este revizuit periodic cel puțin semestrial pentru LACVI-LP și cel puțin trimestrial pentru LACVI-CPVI sau ori de câte ori apar schimbări semnificative în situația persoanei.
9. După fiecare revizuire, managerul de caz documentează în PIVIIC evoluția beneficiarului, măsurile de sprijin aplicate și ajustările necesare, inclusiv obstacolele întâmpinate și soluțiile adoptate împreună cu persoana.

Im 1. PIVIIC este elaborat, implementat și revizuit conform prevederilor standardului, conținând obiective personale, măsuri concrete de sprijin și evaluarea progresului.

Ic 1. FSS documentează prin PIVIIC și documentele aferente managementului de caz, că evoluția beneficiarului, progresele și ajustările planului au fost documentate conform frecvenței prevăzute pentru LACVI-LP/CPVI.

Ic 2. PIVIIC reflectă sprijinul în luarea deciziilor, participarea beneficiarului și coerența măsurilor de sprijin cu obiectivele personale.

STANDARD 11: ALEGERE INFORMATĂ	FSS asigură cadrul necesar pentru ca persoanele cu dizabilități interesate să fie informate cu privirea și să exercite dreptul la alegere și control în care pot exercita alegerea și controlul asupra furnizării serviciilor ceea ce privește opțiunea de locuire și serviciile de sprijin, printr-un proces de informare accesibil, sprijin în luarea deciziilor și separarea clară a responsabilităților privind locuința și sprijinul.
Rezultat	FSS oferă informații, inclusiv adaptate, clare și accesibile despre specificul serviciilor LACVI și sprijină persoanele cu dizabilități să ia decizii în acord cu propriile preferințe, nevoi și obiective de viață independentă.

Obiectiv: Persoanele cu dizabilități aleg opțiunea de locuire în mod informat, liber de constrângeri, ca opțiune care corespunde nevoilor și preferințelor proprii și cu nivelul de sprijin necesar pentru a trăi în comunitate.

Cerințe minime:

1. Furnizarea LACVI se bazează pe consimțământul informat, în sensul manifestării libere, explicite, specifice și revocabile a voinței persoanei cu dizabilități.
2. FSS elaborează împreună cu managerul de caz o procedură de lucru privind obținerea consimțământului din partea persoanei cu dizabilități sau a reprezentantului legal sau a tutorelui pentru furnizarea LACVI; consimțământul include durata și condițiile de revocare.
3. FSS prezintă persoanei cu dizabilități oferte de locuire care respectă setul de standarde de locuire incluzivă în comunitate a persoanelor adulte cu dizabilități, aprobat prin Ordinul președintelui ANPDPD nr. 1136/2023, inclusiv locuirea LACVI-LP și LACVI-CPVI, în funcție de intensitatea sprijinului necesar, nivelul de autonomie, nevoile complexe de sprijin așa cum sunt prevăzute în obiectivele din PIVIC.
4. Persoanele cu dizabilități au posibilitatea de a-și alege locul de reședință, unde și cu cine locuiesc, în condiții de egalitate cu ceilalți, și nu sunt obligate să locuiască, într-un anumit tip de locuință.
5. Managerul de caz și asistentul social FSS sprijină persoana să aleagă între ofertele de locuire, inclusiv prin vizite la fața locului, imagini, descrierea mediului, informații privind accesul la mijloace de transport și la serviciile din comunitate, ținând cont de posibilitatea de a corela opțiunile de locuire cu obiectivele de viață din Planul individual.
6. FSS informează persoana cu dizabilități cu privire la necesitatea încheierii de contracte separate pentru locuire și pentru furnizare de servicii de sprijin; modificarea, suspendarea sau sistarea unuia dintre contracte nu conduce automat la modificarea sau suspendarea sau sistarea celuilalt.
7. FSS prezintă contractele, la nevoie, în forme accesibile, adaptate persoanelor cu dizabilități (scriere cu majuscule, limbaj ușor de citit) și se asigură că a înțeles, la nevoie cu implicarea specialiștilor în luarea deciziei sau în comunicare, a personalului de sprijin sau a cercului de sprijin.
8. În cazul persoanelor cu nevoi complexe de comunicare și înțelegere, FSS solicită sprijin din partea unui interpret specializat sau al unei persoane care cunoaște persoana sau mijloacele de comunicare neconvenționale cu acesta (expresia feței, poziția corpului etc.).
9. Managerul de caz sprijină beneficiarul în gestionarea relației cu furnizorii implicați, astfel încât responsabilitățile privind locuirea și cele privind sprijinul direct să rămână distincte, clare și centrate pe persoană.
10. FSS încheie fiecare contract în două exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal iar unul se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.
11. Ulterior semnării contractelor, FSS emite dispoziția de acordare LACVI, precizând perioada inițială, în două exemplare originale: un exemplar se păstrează

în dosarul personal al beneficiarului iar unul se înmânează acestuia.

Ic 1. FSS deține și aplică procedura de lucru pentru obținerea consimțământului informat din partea persoanei cu dizabilități sau a reprezentantului legal sau a tutorelui.

Ic 2. FSS documentează faptul că a prezentat fiecărei persoane interesate opțiuni de locuire corespunzătoare setului de standarde de locuire incluzivă în comunitate a persoanelor adulte cu dizabilități și a ținut cont de alegerea beneficiarului, în conformitate cu procedura de lucru aplicată.

Ic 3. Contractele sunt disponibile la sediul FSS, în original, în dosarele personale ale beneficiarilor.

Ic 4. Dispoziția de acordare LACVI este inclusă, în original, în dosarul personal al beneficiarului.

STANDARD PERSONAL	12: DOSARUL	FSS întocmește și completează câte un dosar personal pentru fiecare dintre beneficiarii săi.
Rezultat		FSS păstrează dosarele personale în condiții de confidențialitate și siguranță.

OBIECTIV: Beneficiarilor li se respectă confidențialitatea și securitatea informațiilor personale.

Cerințe minime:

1. Dosarul personal al beneficiarului conține inițial copii de pe următoarele documente: cererea de solicitare LACVI; dispoziția de acordare LACVI; documente de identitate a beneficiarului; documente de identitate a reprezentantului legal, după caz, sau a tutorelui; documentul care atestă încadrarea în grad de handicap, în termen de valabilitate; documentul care atestă măsura de protecție; notificare privind numele și datele de contact ale managerului de caz, la care se adaugă în original: planul de contingență, directiva anticipativă, consimțământul, contractele de furnizare de locuire și de servicii semnat de părți.
2. Coordonatorul LACVI completează periodic dosarul personal cu documente care urmăresc evoluția situației beneficiarului.
3. FSS asigură personalului de sprijin instruire autorizată în domeniul protecției datelor personale și a legislației în vigoare în acest domeniu, inclusiv prin persoana responsabilă cu prevederile Regulamentului General privind Protecția Datelor 2016/679 (GDPR).
4. FSS realizează periodic instruirii pentru personalul de sprijin cu privire la protejarea confidențialității informațiilor referitoare la datele personale și medicale ale beneficiarilor.
5. FSS păstrează dosarele personale ale beneficiarilor în dulapuri închise, accesibile numai personalului de conducere și angajaților cu atribuții precizate în fișa de post în acest sens.

6. FSS asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor pe o perioadă de 5 ani de la sistarea LACVI către beneficiar.
7. FSS ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic.
8. Beneficiarul sau reprezentantul său legal sau tutorele poate solicita în scris copia documentelor care alcătuiesc dosarul personal atunci când are loc sistarea acordării LACVI; predarea-primirea documentelor se face în baza unui proces-verbal încheiat și semnat între părți.

Ic 1. FSS documentează desfășurarea de instruire autorizată în domeniul protecției datelor personale.

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

STANDARD SUSPENDARE/SISTARE SERVICII	13:	FSS suspendă/sistază acordarea LACVI în situații bine definite.
Rezultat		FSS explică beneficiarilor situațiile care pot determina suspendarea sau sistarea acordării LACVI.

OBIECTIV: Beneficiarii cunosc situațiile care pot determina suspendarea sau sistarea acordării LACVI, precum și dreptul și procedura de contestare sau solicitare de ajutor.

Cerințe minime:

1. Persoana cu dizabilități sau reprezentantul legal/tutorele primește din partea FSS în format accesibil, după caz, toate informațiile referitoare la suspendarea, respectiv sistarea LACVI, înainte de semnarea contractelor.
2. Situațiile care pot determina suspendarea/sistarea pot fi: cererea în acest sens a beneficiarului sau a reprezentantului legal/tutorelui; nerespectarea clauzelor contractelor; deces; forța majoră (incendii, pandemii, cataclisme).
3. FSS se consultă cu coordonatorul LACVI, managerul de caz, personalul de sprijin, beneficiarul sau reprezentantul legal/tutorele, după caz, cu familia beneficiarului sau cercul de sprijin în ceea ce privește situațiile care pot determina suspendarea/sistarea LACVI, în vederea identificării celor mai bune soluții de acțiune, inclusiv privind adaptarea sprijinului individual.
4. În cazul în care se impune suspendarea/sistarea acordării LACVI, FSS notifică beneficiarul în scris, în format accesibil după caz, cu cel puțin 10 zile înainte de aplicare, exceptând cazurile de forță majoră sau deces.
5. Notificarea include: motivele concrete, cu referire la clauze contractuale, documente care justifică suspendarea sau sistarea LACVI și informarea privind dreptul persoanei la contestare, în scris, la autoritățile competente, în termenul legal.
6. Beneficiarul poate solicita sprijinul managerului de caz sau al asistentului social în inițierea și pe toată durata desfășurării acțiunii de contestare.

7. După finalizarea termenului de contestare, notificarea FSS, contestația beneficiarului și documentele aferente rezolvării ei sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Im 1. Notificarea către beneficiar respectă cerințele minime ale standardului.

Ic 1. Dosarele personale arhivate ale beneficiarilor conțin notificarea FSS, contestația și documentele aferente rezolvării.

MODUL IV - ACTIVITĂȚI SPECIFICE DE SPRIJIN (Standarde 14-23)

STANDARD 14: LOCUIRE	FSS identifică locuințe care respectă standardele de locuire incluzivă în comunitate.
Rezultat	Locuința se află într-o clădire din perimetrul comunității, oferă condiții decente de locuire și este amenajată conform preferințelor persoanei cu dizabilități care o ocupă.

OBIECTIV: Persoanele cu dizabilități locuiesc în condiții decente, în locuințe obișnuite din comunitate, pe care le amenajează cum doresc, fără risc de segregare sau marginalizare.

Cerințe minime:

1. Locuința se află în perimetrul comunității, în imediata vecinătate a altor locuințe ale populației generale și permite accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile acestora de sănătate, educație, muncă, cultură, socială, petrecerea timpului liber.
2. Beneficiarii au acces la servicii din comunitate, din punct de vedere al disponibilității și al programului de transport.
3. Ieșirile de urgență din locuință/clădire, căile de evacuare în caz de incendiu, cutremur sau alte pericole, potențialele surse de risc din interior, curte și împrejurimi sunt semnalizate prin pictograme, instrucțiuni în limbaj ușor de citit, scriere cu caractere de dimensiuni mari.
4. Locatarii cu mobilitate redusă sau care utilizează scaun rulant/cârje ortopedice/baston alb beneficiază de uși cu deschidere largă, rampe de acces, lift, mână curentă, pavaj tactil, alte adaptări.
5. Spațiul de locuit are condiții adecvate din punct de vedere al luminozității, al alimentării cu apă caldă/rece, încălzirii și salubrității, energie electrică și alte elemente care țin de calitatea condițiilor de locuit.
6. Un beneficiar dispune de o cameră proprie/dormitor și are acces la grupul sanitar.
7. Fiecare cameră/dormitor de o persoană are o suprafață minimă de 6 mp.
8. Camera poate găzdui două persoane numai la solicitarea/cu acordul fiecăreia dintre ele.
9. Camera este dotată cu pat, de preferință ajustabil electric pentru persoanele cu mobilitate redusă, dulap, masă și scaune.
10. Locatarul care dorește să-și re/decoreze camera/dormitorul conform propriilor preferințe poate solicita sprijin din partea personalului.

11. În situația în care persoana are nevoie sau își dorește activități zilnice de exerciții, poate fi montat/ă un spalier/bară multifuncțională/bicicletă ergometrică.
12. Baia locuinței asigură intimitate și este dotată cu vas de toaletă, chiuvetă, cadă sau duș, instalații funcționale de apă caldă și rece.
13. Locuința dispune electrocasnice de bază necesare vieții cotidiene precum mașină de spălat, televizor, aspirator, altele.
14. FSS susține realizarea unor adaptări personalizate, de exemplu: sonerii vizuale, iluminare îmbunătățită, tratamente acustice, bare de sprijin/mână curentă, înălțător grup sanitar, în funcție de nevoi individuale care limitează mobilitatea locatarilor.
15. Bucătăria locuinței este dotată cu chiuvetă, aragaz/microunde/plită electrică/plită cu inducție, frigider, dulap de veselă, masă, scaune; după caz, locuința poate cuprinde un spațiu pentru depozitare.
16. Locuința are internet de utilizarea căruia se pot bucura toți locatarii.
17. Beneficiarul sesizează FSS atunci când sunt necesare reparații, și este implicat, în măsura în care dorește, în evaluarea situației și în stabilirea intervalele de acțiune în locuință.
18. Locuința este organizată astfel încât să permită viața cotidiană obișnuită, relații cu vecinii și participare naturală la viața comunității, evitând orice organizare de tip colectiv sau instituțional.

Ic 1. Locuința nu este situată în curtea sau imediata proximitate a unui serviciu social rezidențial sau în comunitate, cu excepția centrului de zi, pentru persoane adulte cu dizabilități sau orice alt grup țintă. Locuința este amplasată și organizată astfel încât să prevină segregarea și instituționalizarea beneficiarilor și să asigure integrarea reală a acestora în comunitate.

Ic 2. Dacă locuința este situată într-o clădire mai mare (bloc de apartamente), aceasta este amplasată și organizată să prevină segregarea și instituționalizarea beneficiarilor.

Ic 3. FSS se asigură că locuința nu figurează în evidențele oficiale ca fiind încadrată în clasa I sau II de risc seismic.

STANDARD 15: SPRIJIN PENTRU LUAREA DECIZIILOR	FSS promovează și susține autodeterminarea persoanelor cu dizabilități.
Rezultat:	FSS asigură persoanelor cu dizabilități suport individual, centrat pe persoană, pentru exercitarea dreptului la luarea deciziilor.

OBIECTIV: Beneficiarilor li se acordă asistență individuală și diversificată pentru exercitarea dreptului la luarea deciziilor.

Cerințe minime:

1. Sprijinul pentru luarea deciziilor presupune acțiuni complexe și de durată de pregătire, consiliere și sprijin direct în scopul realizării unei alegeri între două sau mai multe alternative, într-un cadru sigur, de încredere și accesibil persoanei cu dizabilități.
2. Sprijinul pentru luarea deciziilor de către persoanele cu dizabilități se bazează pe principiul autodeterminării și se poate referi, după caz, la: prezentarea informațiilor într-un mod ușor de înțeles; explorarea și evaluarea alternativelor; alegerea variantei finale și înțelegerea responsabilității asupra consecințelor; revizuirea deciziei în funcție de modificarea contextului.
3. Beneficiarul poate solicita ca managerul de caz, un membru din cercul de sprijin sau din personalul de sprijin sau orice altă persoană aleasă de beneficiar să fie prezent/ă la întâlnirile organizate în cadrul activității de luarea deciziilor.
4. Beneficiarii sunt sprijiniți de personal de specialitate să-și identifice punctele tari și slabe, valorile și interesele pentru a-și clarifica contextul în care se află și decizia pe care trebuie să o ia.
5. Beneficiarii cu nevoi complexe de comunicare și înțelegere primesc sprijin personalizat, inclusiv prin metode și formate alternative de comunicare.
6. Personalul de specialitate implicat în asistența pentru luarea deciziilor poate include, după caz: asistent social, psiholog, consilier vocațional, medic în specialitate psihiatrie, jurist, interpret în limba semnelor, terapeut ocupațional, alți terapeuți.
7. Personalul de specialitate susține beneficiarii să analizeze cu atenție și răbdare avantajele, dezavantajele și riscurile fiecărei alternative, să aleagă opțiunea pe care o consideră potrivită și să stabilească priorități.
8. Beneficiarii sunt sprijiniți să participe la întâlniri de peer support sau cu autoreprezentanți care pot împărtăși din experiența proprie.
9. Managerul de caz urmărește evoluția situației unui beneficiar în cadrul întâlnirilor de caz cu personalul de specialitate implicat; în funcție de nevoi imediate, poate propune și alte tipuri de aranjamente benefice beneficiarului, de exemplu: includerea într-o rețea de sprijin sau de autoreprezentare, suport în înțelegerea informațiilor, ateliere de advocacy independent, altele.

Ic 1. FSS documentează prin Fișa de monitorizare activități, sprijinul pentru luarea deciziilor pe care l-a primit beneficiarul sub diferite forme, de exemplu: consiliere, participare întâlniri de lucru sau de peer support, altele.

STANDARD 16: SPRIJIN PENTRU ACTIVITĂȚILE DE BAZĂ ȘI INSTRUMENTALE ALE VIEȚII ZILNICE	FSS creează cadrul pentru a răspunde nevoilor individuale de viață independentă conform preferințelor persoanelor cu dizabilități.
Rezultat	FSS asigură sprijin direct personalizat pentru activitățile de bază și instrumentale zilnice.

OBIECTIV: Beneficiarii își organizează viața zilnică potrivit preferințelor proprii și primesc sprijinul necesar, în măsura și ritmul ales de ei.

Cerințe minime:

1. Beneficiarul stabilește cu personalul de sprijin un program estimativ de activități de bază și/sau instrumentale ale vieții zilnice, pentru o perioadă de timp.
2. Sprijinul este personalizat și încurajează participarea activă a beneficiarului; personalul de sprijin facilitează autonomia și învățarea, fără a înlocui persoana în realizarea activităților.
3. Beneficiarul convine cu personalul de sprijin un mod de comunicare: formule de adresare, comunicare prin semnale non-verbale (expresii faciale, gesturi, postura corporală, contact vizual, proximitatea fizică, altele), prin comunicare paraverbală (tonalitate, volumul vocii, pauze), limbaj mimico-gestual, simboluri și imagini, citit de pe buze sau utilizând tehnici și alte instrumente de comunicare: computer, gadgeturi adaptate.
4. Personalul de sprijin cunoaște semnalele din partea persoanelor non-verbale care pot indica stare de durere sau supărare sau neliniște și intervine adecvat sau solicită sprijin pentru a preveni înrăutățirea situației.
5. Beneficiarul primește sprijin pentru igiena personală, totală sau parțială, la solicitare și în funcție de preferințele, nevoile și ritmul de viață; personalul de sprijin cunoaște tehnici de utilizare a unor dispozitive asistive care pot fi utilizate pentru a susține cât mai mult autonomia personală, de exemplu: scaun de duș, bare sau ham de susținere, altele.
6. Personalul de sprijin respectă dreptul la intimitate, cunoaște principalele dificultăți ale beneficiarului în ceea ce privește: a intra/ieși din cadă/duș, a utiliza instalațiile sanitare, a se îmbrăca/dezbrăca, altele, și poate interveni numai cu acordul acestuia.
7. Fiecare beneficiar își alege singur vestimentația și o poate procura fie prin comandă online, fie prin cumpărare directă, din magazin; în cazul cumpărării directe, poate solicita sprijin în acompaniere din partea personalului de sprijin.
8. Beneficiarii care au nevoie solicită sprijin pentru a se îmbrăca/dezbrăca, încălța/descălța.
9. Beneficiarul primește sprijin pentru a se îngriji de aspectul personal, prin acompaniere la servicii de tip frizerie, coafură, manichiură, masaj, altele.
10. Fiecare beneficiar alege unde, ce poate mânca, când și cu cine servește masa, cu excepția beneficiarilor a căror nevoi și/sau condiție de sănătate impun servirea mesei la pat, cu sprijinul personalului de sprijin; pentru persoanele cu nevoi totale de sprijin sau non-verbale, personalul de sprijin urmărește

respectarea restricțiilor alimentare legate de diete, stare de sănătate, stil de viață, vârstă, pentru a evita încălcarea acestora.

11. Personalul de sprijin cunoaște tehnici de manipulare și transfer pentru a interveni atunci când este solicitat și oferă explicații cu privire la modul de acțiune, eventuale reacții adverse sau riscuri, poziții vicioase, altele.
12. Beneficiarul care are un animal de companie respectă acțiunile sanitare-veterinare obligatorii pentru îngrijirea acestuia, precum și normele de conviețuire stabilite de asociația de proprietari.
13. Nevoile și preferințele beneficiarului privind bunurile, serviciile și sprijinul necesar sunt comunicate managerului de caz și integrate în necesarul individual, iar FSS le asigură în limita standardelor de cost aplicabile și a bugetului aprobat, cu respectarea opțiunilor exprimate de persoană.

Ic 1. FSS documentează cu Fișa de monitorizare activități realizarea a cel puțin două ieșiri pe lună la cumpărături pentru alimente, haine, produse de igienă, altele.

STANDARD 17: SPRIJIN PENTRU AUTOGOSPODĂRIRE	FSS creează cadrul pentru asigurarea nevoilor de autogospodărire a persoanelor cu dizabilități.
Rezultat	FSS asigură sprijin direct pentru realizarea acțiunilor și sarcinilor casnice în viața de zi cu zi.

OBIECTIV: Beneficiarii primesc sprijin pentru realizarea de acțiuni și sarcini casnice potrivit preferințelor și ritmului propriu.

Cerințe minime:

1. Autogospodărirea se referă la acțiuni de achiziționare a hranei, îmbrăcăminte, a obiectelor de îngrijire personală și a altor lucruri necesare sieși și/sau locuinței, la curățenia și reparații ale locuinței, precum și la ajutorul pentru ceilalți.
2. Beneficiarul primește sprijin de la personal de specialitate (terapeut ocupațional, psiholog, ergoterapeut, alți terapeuți) pentru dezvoltarea/consolidarea rutinelor de autogospodărire, în perspectiva asumării unor sarcini mai importante, de exemplu întemeierea unei familii.
3. Tipul de sprijin pentru executarea sarcinilor casnice, de exemplu: a mătura, a face ordine, a șterge pe jos, a colecta și arunca gunoiul luând în calcul reciclarea, a aspira, a șterge praful, altele, poate fi acordat regulat sau secvențial, conform programului stabilit de comun acord cu personalul de sprijin.
4. Beneficiarii solicită ajutor din partea personalului de sprijin atunci când utilizează aparate de uz casnic ale căror funcțiuni nu le stăpânesc pe deplin; sprijinul poate consta în exersarea etapelor de utilizare, în crearea unei instrucțiuni în limbaj ușor de citit sau pictograme și afișarea ei în loc cunoscut, altele.
5. Beneficiarii aleg individual tipurile de materiale necesare pentru igiena personală (hârtie igienică, săpun, șampon, pastă de dinți, absorbante/pampers),

- conform preferințelor personale; atunci când își exprimă dorința de a merge la cumpărături în acest sens, pot solicita sprijin din partea personalului de sprijin.
6. Beneficiarii își spală lucrurile proprii folosind mașina de spălat din dotare; în cazul în care un beneficiar solicită sprijin în utilizare, acesta stabilește programul de acțiune împreună cu personalul de sprijin implicat.
 7. Pentru realizarea cumpărăturilor de care are nevoie pentru a pregăti o masă, beneficiarul și personalul de sprijin estimează un meniu, un buget, o listă de cumpărături și alte acțiuni necesare pentru gătit.
 8. Beneficiarii pot exersa împreună cu personalul de sprijin realizarea unor rețete simple, cu puține ingrediente sau mai complexe, în funcție de interes și preferințe.
 9. Beneficiarul cunoaște rutinele legate de curățenia de după gătit sau servitul mesei, de exemplu, spălatul vaselor, al ustensilelor folosite, depozitarea alimentelor și le realizează în ritmul propriu.
 10. În situația în care beneficiarul utilizează dispozitive asistive sau de îngrijire personală (proteze, orteze, scaune rulante etc.), personal de specialitate îl sprijină să aplice tehnici de întreținere pentru a le menține în stare bună de funcționare.
 11. Ajutorul pentru ceilalți constă în ajutorul pe care persoana cu dizabilități îl poate da membrilor familiei, altor persoane cu dizabilități ca să comunice, să se îngrijească, să se deplaseze prin locuință sau înafara ei, altele.

Ic 1. FSS documentează cu Fișa de monitorizare activități acordarea de sprijin beneficiarilor pentru activitățile de autogospodărire.

STANDARD 18: SPRIJIN PENTRU GESTIONAREA BANILOR	FSS creează cadrul pentru asigurarea nevoilor persoanelor cu dizabilități de gestionare a banilor.
Rezultat	FSS asigură sprijin direct pentru dobândirea și/sau consolidarea abilităților de autonomie în gestionarea banilor.

OBIECTIV: Beneficiarii primesc sprijin pentru a înțelege și aplică modalitățile în care își pot gestiona sursele de venit.

Cerințe minime:

1. Beneficiarii își cunosc toate sursele de venituri și toate categoriile de cheltuieli aplicabile lor și/sau solicită sprijin în acest sens pentru a înțelege sau exersa.
2. Managerul de caz sprijină beneficiarul pentru a dobândi și gestiona un card bancar, implicând, la nevoie și cu sprijinul beneficiarului, personalul de sprijin, autoreprezentanți, grupul de peer support.
3. Personalul de sprijin exersează cu beneficiarii recunoașterea și utilizarea banilor.
4. Managerul de caz urmărește în cadrul întâlnirilor de echipă modul în care beneficiarul evoluează în ceea ce privește gestiunea banilor, în vederea identificării și a altor acțiuni necesare pentru obținerea abilităților necesare.

5. Oricare dintre beneficiari poate solicita sprijin pentru înțelegerea valorii banilor și a sumelor care trebuie achitate pentru achiziționare directă.
6. Un beneficiar îl poate ajuta pe un altul în ceea ce privește înțelegerea valorii banilor.

Ic 1. FSS documentează cu Fișa de monitorizare activități acordarea de sprijin beneficiarilor sub forma de exersare sau gestionare a banilor în timpul cumpărăturilor.

STANDARD 19: SPRIJIN PENTRU ÎNGRIJIREA SĂNĂTĂȚII	FSS facilitează accesul beneficiarilor la servicii de prevenire, stomatologice, medicale din comunitate.
Rezultat	FSS sprijină beneficiarii să se preocupe de îmbunătățirea stării lor generale.

OBIECTIV: Beneficiarii accesează servicii medicale de prevenire și tratament din comunitate.

Cerințe minime:

1. Beneficiarul cunoaște și relaționează direct cu medicul de familie.
2. Beneficiarii stabilesc tipul de sprijin de care au nevoie (planificare, transport, însoțire) pentru a realiza anual investigațiile medicale standard incluse în asigurarea de sănătate de bază sau alte tipuri de analize.
3. Beneficiarul care are o persoană resursă în situații de criză/de sănătate poate comunica personalului de sprijin contactele acesteia.
4. În vederea obținerii consimțământului informat pentru o acțiune medicală, managerul de caz/asistentul social împreună cu medicul/asistentul medical explică beneficiarului, prin formate adaptate după caz, diagnosticul, riscurile și consecințele tratamentului propus, alternativele viabile de tratament, prognosticul în lipsa aplicării tratamentului.
5. Beneficiarii aleg, în cunoștință de cauză, serviciile medicale, de reabilitare, stomatologice, de spital sau ambulatorii din comunitate pe care doresc să le acceseze, și solicită sprijinul personalului pentru facilitarea accesului (programări, transport, acompaniere).
6. FSS facilitează accesul beneficiarilor care solicită servicii de planificare familială sau să participe la ateliere de informare/consultații privind metode de contracepție, vaccinare anti-HPV, protecție la infecții cu transmitere sexuală, altele.
7. Managerul de caz/asistentul social completează/actualizează Fișa de monitorizare a stării de sănătate, care cuprinde internările, tratamentele, imunizările, accidentele, situațiile de prim ajutor în care au fost implicați beneficiarii, pe baza Fișelor de monitorizare activități și a altor documente medicale.
8. FSS poate organiza și gestiona, în nume propriu sau în colaborare, un sistem de teleasistență 24h/24h pentru persoane cu nevoi totale de sprijin, în acord cu acestea.
9. În LACVI-CPVI FSS poate asigura personal de îngrijire și supraveghere, în funcție de nevoile beneficiarilor.

Ic 1. Fișa de monitorizare a stării de sănătate este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

FSS documentează faptul că a facilitat accesul beneficiarilor care au făcut solicitări la servicii de planificare familială.

Ic 3. FSS documentează cu Fișa de monitorizare activității acordarea de sprijin beneficiarilor pentru îngrijire personală și menținerea stării de sănătate.

STANDARD 20: CONSILIERE PSIHOLOGICĂ	FSS creează cadrul pentru sprijin emoțional și psihologic, în funcție de nevoile și opțiunile beneficiarilor.
Rezultat:	FSS facilitează accesul la consiliere psihologică voluntară, adaptată nevoilor și preferințelor beneficiarilor.

OBIECTIV: Beneficiarii au acces la sprijin psihologic pentru bunăstare emoțională, gestionarea situațiilor dificile și dezvoltare personală.

Cerințe minime:

1. Consilierea psihologică se oferă la solicitarea sau cu acordul beneficiarului și poate viza, după caz: gestionarea emoțiilor, creșterea încrederii în sine, dezvoltarea abilităților de relaționare, prevenirea izolării, sprijin în situații de stres sau dificultăți personale, reducerea dependențelor, autocunoaștere și alte obiective stabilite împreună cu persoana cu dizabilități.
2. Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi psiholog sau psihoterapeut; instrumentul principal de lucru este Fișa de consiliere psihologică.
3. Managerul de caz, psihologul și asistentul social procedează la actualizarea planului de contingență, urmărind fiecare dintre dimensiunile indicate în Secțiunea 3: Planul de sprijin, parte din Planul individual, inclus în Ghidul privind accelerarea procesului de dezinstituționalizare, aprobat prin Ordinul președintelui ANPDPD nr. 334/2024.
4. Planul de contingență cuprinde informații pentru fiecare dintre dimensiunile vieții în comunitate: descrierea riscurilor identificate sau a posibilelor situații indesezirabile, ce poate fi făcut pentru a evita riscul, ce trebuie făcut la confruntarea cu riscul și responsabilitățile persoanelor implicate.
5. Coordonatorul LACVI stabilește responsabilitățile personalului de sprijin în ceea ce privește gestionarea riscurilor asociate fiecărei dimensiuni.
6. Managerul de caz și psihologul explică personalului de sprijin toate dimensiunile, modurile de gestionare, precum și propuneri de acțiuni concrete în vederea reducerii sau eliminării riscului. Psihologul sprijină persoana cu dizabilități să înțeleagă riscurile din mediul de viață și o susține în consolidarea rutinei de siguranță în ceea ce privește reducerea sau eliminarea acestora.
7. Consilierea psihologică poate asigura sprijin pentru beneficiarul care dorește să cunoască mai multe despre viața de cuplu, intimitate, parteneriat, viața de familie.

8. Beneficiarul a cărui încredere este subminată de eșecuri minore sau de răspunsuri indifferente din partea altora sau de alte situații de viață poate solicita sprijin suplimentar în vederea menținerii echilibrului psiho-afectiv.
9. În cadrul sesiunilor de consiliere, personalul de specialitate poate trata gestionarea relației profesionist-beneficiar, cu accent pe limite profesionale clare și menținerea unor relații de sprijin echilibrate și sigure.
10. Managerul de caz, împreună cu echipa implicată în furnizarea serviciilor, monitorizează situația beneficiarului având ca reper obiectivele stabilite și măsura în care aceste servicii au reușit să sprijine și să stimuleze viața independentă și participarea la viața comunității.
11. FSS poate implica și alți specialiști din comunitate, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

Ic 1. Consilierea psihologică este acordată la solicitarea sau cu acordul beneficiarului și este realizată de personal de specialitate.

STANDARD 21: INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ	FSS sprijină beneficiarii să obțină informații referitoare la conținutul și modalitățile de acordare a măsurilor de asistență socială.
Rezultat	FSS oferă sprijin concret beneficiarilor pentru cunoașterea și exercitarea drepturilor sociale.

OBIECTIV: Beneficiarii sunt sprijiniți să cunoască și să obțină drepturi și facilități sociale, precum și informații și asistență în funcție de interesul și situația specifică a persoanei cu dizabilități.

Cerințe minime:

1. Personalul implicat în activitățile de informare și consiliere socială este asistentul social ca personal de specialitate care poate coordona alte categorii de personal cu formare de nivel mediu.
2. În funcție de interesul și situația specifică a beneficiarului, sprijinul direct al asistentului social se poate referi la:
 - a) realizarea documentației necesare pentru obținerea drepturilor și facilităților sociale cuvenite;
 - b) situații de competența serviciilor de evidența populației;
 - c) servicii de suport pentru membrii familiei;
 - d) menținerea relației cu membrii de familie/îngrijitori informali/rețele/cercul de sprijin;
 - e) obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces;
 - f) activități și servicii alternative sau complementare din comunitate, oferite de furnizori sociali privați, servicii de abilitare și reabilitare, rețele de suport existente;
 - g) asistență pentru angajare, păstrarea locului de muncă;
 - h) facilitarea accesului la serviciile din comunitate pentru populația generală sau la cele specializate.

Beneficiarii pot solicita de asemenea informații și/sau sprijin direct pentru planificarea la evaluarea complexă în vederea modificării încadrării, pentru medierea relației cu autoritățile în ceea ce privește ocuparea, formarea continuă sau profesională, obstacole în integrare, altele. Ic 1. FSS documentează cu Fișa de monitorizare activități acordarea de sprijin beneficiarilor pentru cunoașterea și exercitarea drepturilor sociale.

STANDARD 22: SPRIJIN PENTRU EDUCAȚIE ȘI ANGAJARE	FSS creează cadrul pentru respectarea dreptului la educație și angajare în muncă a persoanelor cu dizabilități.
Rezultat	FSS sprijină beneficiarii să participe la activitățile pe care le aleg pentru creșterea nivelului de educație sau pentru angajare și păstrarea unui loc de muncă.

OBIECTIV: Beneficiarii primesc sprijin individual pentru a-și dezvolta competențele și pentru a accesa noi roluri sociale în comunitate.

Cerințe minime:

- Beneficiarul care dorește să-și îmbunătățească nivelul de educație sau de formare primește sprijin de tipul: asistență în comunicare, consiliere și orientare profesională, motivare pentru muncă, ajutor pentru întocmirea dosarului, rechizite, dispozitive asistive, acompaniere, altele.
- Asistentul social identifică în comunitate servicii de consiliere vocațională sau de pregătire pentru muncă/angajare asistată și sprijină beneficiarii care doresc să le acceseze.
- În cazul în care un beneficiar decide să facă demersuri pentru angajare, personal de specialitate (asistent social, psiholog, terapeut ocupațional, alți terapeuți) îl pregătește pentru a înțelege și a face față situațiilor de discriminare, bullying, segregare, alte atitudini negative.
- Beneficiarii sunt sprijiniți de personal de specialitate pentru a înțelege și recunoaște forme de angajare (timp normal/parțial, remunerare corectă/incorectă propria afacere/antreprenoriat).
- Personalul de sprijin acompaniază beneficiarii când aceștia aleg să participe la burse ale locurilor de muncă sau la cursuri/instruiri înainte și după angajare.
- Un beneficiar poate alege educația non-formală, de exemplu: învățarea de meșteșuguri, grădinarit, comunicare și jocuri online, editare video, altele și poate primi sprijin prin punerea la dispoziție de către FSS a unor materii prime, consumabile și echipamente.
- Beneficiarii care doresc să se înscrie în căutarea unui loc de muncă primesc sprijin direct pentru întocmirea dosarului, pentru comunicare sau acompanierea la cursuri și instruirii dedicate motivării pentru muncă.
- Beneficiarii interesați de antreprenoriat solicită primesc sprijinul necesar pentru a se înscrie și urma cursuri specifice.

Ic 1. FSS documentează cu Fișa de monitorizare activități acordarea de sprijin beneficiarilor pentru educație și angajare în muncă.

STANDARD 23: SPRIJIN PENTRU PARTICIPARE SOCIALĂ	FSS creează cadrul pentru facilitarea participării, interacțiunii sociale și a dezvoltării personale a persoanelor cu dizabilități.
Rezultat	FSS recunoaște, respectă și promovează dreptul persoanelor cu dizabilități de a participa la viața politică, publică, culturală, la activități recreative, timp liber și sport.

OBIECTIV: Beneficiarii cunosc și iau parte la viața socială a comunității conform dorințelor și preferințelor proprii.

Cerințe minime:

1. Beneficiarul primește sprijin din partea personalului ca să inițieze relații de cunoaștere/prietenie cu vecinii sau cu alți membri ai comunității; sprijinul poate consta în: asistență pentru comunicare, în special în cazul celor care folosesc forme de comunicare non-verbală pentru a-și exprima voința și preferințele, consiliere pentru încredere în sine, adaptare la stres și emoții, sprijin pentru organizare vizite, altele.
 2. Beneficiarul care dorește să cunoască comunitatea sau cartierul în care locuiește și să dobândească abilități pentru a utiliza transportul public sau o aplicație de navigare solicită personalului sprijin în acest sens.
 3. Beneficiarii se pot deplasa în interiorul sau exteriorul locuinței atunci când doresc, folosind sau nu echipamente/mijloace de transport și pot solicita sprijin sau acompaniere; pentru persoanele cu nevoi totale de sprijin sau non-verbale, personalul de sprijin urmărește respectarea restricțiilor legate de orientare, echilibru, vârstă, pentru a evita încălcarea acestora.
 4. Personalul sprijină beneficiarii să mențină relații personale cu membrii familiei, dacă nu există recomandări contrare în acest sens, precum și cu prieteni, vecini, membri ai cercului de sprijin, colegi, autoreprezentanți, alții.
 5. Personalul sprijină participarea unui beneficiar la practici religioase atunci când este solicitat.
 6. La solicitare, personalul de sprijin acompaniază beneficiarul când acesta alege să participe în comunitate la activități de petrecere a timpului liber, de tip jocuri și sporturi, programe de relaxare sau divertisment, în parcuri, cluburi, piețe sau alte spații publice.
 7. Beneficiarul poate solicita sprijin sau acompaniere pentru a vizita muzee, a merge la film sau la teatru, a participa la diferite acțiuni culturale sau la ateliere de lucru de tip meșteșuguri, pictură, muzică, altele.
 8. Personalul acompaniază beneficiarii atunci când aceștia solicită să-și exercite drepturile, inclusiv dreptul la vot.
 9. FSS/managerul de caz se preocupă să identifice persoane cu experiențe asemănătoare de viață în ceea ce privește viața în comunitate după un trecut instituțional sau organizații neguvernamentale ale persoanelor cu dizabilități și le invită să participe la întâlniri cu beneficiarii LACVI, dacă aceștia își doresc.
- Ic 1. FSS documentează cu Fișa de monitorizare activități realizarea a cel puțin două ieșiri lunare de interes personal în spații publice (altele decât cele la cumpărături).

MODUL V - EVALUAREA LACVI DIN PUNCT DE VEDERE AL APLICĂRII PRACTICILOR INSTITUȚIONALE (STANDARD 24)

STANDARD 24: EVALUAREA LACVI DIN PUNCT DE VEDERE AL APLICĂRII PRACTICILOR INSTITUȚIONALE	FSS organizează și furnizează LACVI astfel încât viața beneficiarilor să nu fie organizată după reguli colective sau rutine impuse de serviciu, ci după alegerile individuale ale fiecărei persoane.
Rezultat	FSS demonstrează anual că serviciul nu reproduce practici instituționale.

OBIECTIV: Fiecare beneficiar LACVI are rutină zilnică diferită, în funcție de preferințe și alegeri individuale, în comunitate.

Cerințe minime:

1. FSS deține și aplică un instrument anual de autoevaluare prin care verifică dacă organizarea serviciului LACVI nu reproduce practici instituționale.
2. Practicile instituționale incluse în instrumentul de autoevaluare cuprind: program impus (ora de trezire, de masă, de culcare), meniu fix, programul de ieșire din locuințe, programul de vizite, programul de activități, decizii luate de personal în locul persoanei, reguli colective aplicate tuturor beneficiarilor.
3. În locuință nu există afișat niciun sau nu sunt utilizate programe zilnice colective referitoare la: ora de trezire, ora de culcare, orele de masă, programul de ieșire din locuință, programul de vizite, programul de activități.
4. Programul zilnic al fiecărui beneficiar este stabilit de acesta, cu sprijinul personalului, dacă este solicitat.
5. FSS se asigură că personalul nu ia decizii în locul beneficiarilor, ci îi sprijină în dezvoltarea autonomiei și autodeterminării, inclusiv prin implicarea autoreprezentanților.
6. FSS se asigură că personalul nu ia decizii în locul beneficiarului care are nevoie de sprijin în luarea deciziilor, ci oferă sau mediază acest tip de sprijin.
7. În situația în care un beneficiar refuză un tratament recomandat sau sprijinul propus, personalul informează managerul de caz/coordonatorul LACVI și consemnează situația în Fișa de monitorizare activități.
8. FSS se asigură că beneficiarii pot refuza sprijinul propus fără consecințe asupra furnizării serviciului.

Ic 1. FSS documentează completarea anuală a instrumentului de autoevaluare.

Ic 2. FSS documentează prin Fișele de monitorizare activități că fiecare beneficiar are rutină zilnică diferită.

Ic 3. FSS documentează, în Fișa de monitorizare activități, cazurile în care un beneficiar a refuzat un tratament recomandat, sprijinul sau personalul implicat.

Documente prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru serviciul social de locuire asistată în comunitate pentru viață independentă

Nr. crt.	Modul și standard	Denumire document
1.	Modul I, S 1	Raport privind activitatea din anul anterior celui în curs
2.	Modul I, S 2	Protocol
3.	Modul I, S 3	Fișa de monitorizare activități
4.	Modul I, S 4	Notificare privind situația de risc sau de incident privind siguranța persoanei
5.	Modul I, S 4	Soluție particularizată de intervenție în cazuri de urgență pentru persoana cu dizabilități cu nevoi totale de sprijin
7.	Modul I, S 5	Planul anual de formare continuă a personalului
8.	Modul I, S 5	Calendar privind implementarea planului anual de formare continuă a personalului
9.	Modul I, S 5	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
10.	Modul II, S 6	Consimțământul informat al persoanei cu dizabilități sau al tutorelui pentru situațiile de promovare
11.	Modul II, S 7	Indicatori interni de satisfacție a persoanelor cu dizabilități cu calitatea serviciilor LACVI
12.	Modul II, S 7	Chestionar de colectare a opiniilor referitoare la satisfacția beneficiarilor
13.	Modul II, S 8	Soluție particularizată de intervenție pentru redactarea și transmiterea sesizărilor și reclamațiilor de către persoana cu dizabilități cu nevoi totale de sprijin
14.	Modul III, S 10	Plan de sprijin - parte din Planul individual al beneficiarului
15.	Modul III, S 11	Procedură de lucru pentru obținerea consimțământului privind furnizarea LACVI
16.	Modul III, S 11	Contract cadru de furnizare de servicii + Anexa privind modul specific de organizare, funcționare și acordare LACVI
17.	Modul III, S 11	Dispoziția FSS de acordare LACVI
18.	Modul III, S 12	Evidența dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic
19.	Modul III, S 12	Proces-verbal de predare-primire a documentelor din dosarul personal al beneficiarului, în copie, semnat între părți
20.	Modul III, S 13	Notificare scrisă FSS către beneficiar cu privire la suspendarea/sistarea acordării LACVI
21.	Modul IV, S 14	Pictograme/instrucțiuni în limbaj ușor de citit/scriere cu caractere de dimensiuni mari

		pentru semnalizarea ieșirilor de urgență din locuință
22.	Modul IV, S 17	Instrucțiune în limbaj ușor de citit sau pictograme necesare pentru folosirea aparatelor de uz casnic
23.	Modulul IV, S 19	Fișa de monitorizare a stării de sănătate
24.	Modului V, S 20	Fișa de consiliere psihologică
25.	Modul V, S 24	Instrument anual de autoevaluare din punct de vedere al aplicării practicilor instituționale

SECȚIUNEA a II-a

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

Serviciu social de locuire asistată în comunitate pentru viață independentă:

Locuință protejată pentru persoane adulte cu dizabilități

Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități

Cod serviciu (nomenclator):

Furnizor:

Perioada evaluată:

Evaluator:

I. MATRICE GENERALĂ DE EVALUARE A CELOR 24 STANDARDE

Nr. standard	Denumire standard	Conform	Parțial	Neconform	% realizare	Dovezi	Observații
--------------	-------------------	---------	---------	-----------	-------------	--------	------------

(Se completează pentru fiecare dintre cele 24 standarde)

II. FIȘĂ DETALIATĂ PE FIECARE STANDARD

(Se repetă secțiunea pentru Standardul 1-24)

STANDARD nr. ____

Denumire:

1. REZULTAT AȘTEPTAT

(Se preia exact formularea din standard)

2. CRITERII DE EVALUARE:

(Criteriu - condiție concretă și verificabilă care demonstrează implementarea standardului)

Criteriu	Da	Parțial	Nu	Dovezi concrete
C1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3. INDICATORI DE MONITORIZARE

Indicator	Valoare	Sursă verificare	Frecvență
-----------	---------	------------------	-----------

4. INDICATORI DE CONTROL

Element verificat	Conform	Neconform	Risc identificat
-------------------	---------	-----------	------------------

5. ANALIZĂ CALITATIVĂ

- Probleme identificate:
- Impact asupra beneficiarilor:
- Nivel de risc (scăzut / mediu / ridicat):

6. SCOR STANDARD

Scor acordat (0-3):

0 = neimplementat

1 = implementare formală

2 = implementare parțială funcțională

3 = implementare completă și centrată pe persoană

Scor obținut: ___ / 3

III. SINTEZĂ GENERALĂ

Total punctaj obținut: ___ / 66 (24 x 3)

Grad general de conformitate: ___ %

Nivel	Interval	Interpretare
Excelent	85-100%	Standardele sunt implementate funcțional
Bun	70-84%	Necesită îmbunătățiri punctuale
Vulnerabil	50-69%	Necesită plan urgent de conformare
Critic	<50%	Risc major pentru calitatea serviciului

IV. ANALIZA DE RISC GLOBALĂ

Domeniu	Risc identificat	Impact	Măsură corectivă
----------------	-------------------------	---------------	-------------------------

V. PLAN DE ÎMBUNĂȚIRE

Standard	Problemă	Măsură	Termen	Responsabil
-----------------	-----------------	---------------	---------------	--------------------

ANEXA nr. 3

Standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale cu cazare de tip Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități sau Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

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

ANPDPD	Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
Cabra	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
Cad	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
Cresc	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipele mobile pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPDPD, în scopul îmbunătățirii conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr.448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5, pct. 25
PIS	Plan individual de servicii, în înțelesul Legii nr.448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5, pct. 24
PP	Plan personalizat = planificare de servicii și activități realizată de echipa de evaluare a FSS

PPV	Plan personal de viitor = stabilește obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LP, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă
ROF	Regulament de organizare și funcționare
Reprezentant legal	persoana desemnată, în condițiile Codului Civil, să reprezinte interesul persoanei lipsite de capacitate deplină de exercițiu a drepturilor civile sau al persoanei lipsite de discernământ
SAS	Servicii de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități
SECPAH - DGASPC	serviciul de evaluare complexă a persoanelor adulte cu handicap din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv locale ale sectoarelor municipiului București
SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

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

Centrul respiro pentru persoane adulte cu dizabilități - Cresc - este serviciul social care cuprinde un ansamblu de activități realizate pe durată determinată și în anumite situații, pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor adulte cu dizabilități aflate în îngrijirea asistenților personali, asistenților personali profesioniști, tutorilor sau a altor membri ai familiei, în vederea menținerii potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

Centrul de criză pentru persoane adulte cu dizabilități - Cad - este serviciul social care cuprinde un ansamblu de activități realizate pe durată determinată și în anumite situații, pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor adulte cu dizabilități aflate în situații critice de viață, în vederea menținerii potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	FSS asigură organizarea și funcționarea Cresc/Cad cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
Rezultat:	Cresc/Cad sunt organizate și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Cerințe minime:

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

2.CRes/Cad are avizul de înființare emis de ANPPDP.

3.CRes are capacitate minimă de 4 locuri; capacitatea maximă este stabilită în funcție de dimensiunea locației, de resursele umane și financiare disponibile.

CCdz are capacitate minimă de 2 locuri.

4.Beneficiarii CRes sunt persoane adulte cu dizabilități aflate în îngrijirea asistenților personali sau a asistenților personali profesioniști sau a reprezentanților legali caresunt în imposibilitate temporară de

efectuare a îngrijirii lor; certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate.

Beneficiarii CCdz sunt persoane adulte cu dizabilități aflate în situații critice de viață (îmbolnăvire subită, accident sau deces a asistentului personal/a asistentului personal profesionist, evacuare din locuință, calamitate naturală etc.); certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate.

5.CRes și CCdz pot fi organizate și pot funcționa în aceeași locație sau în locații diferite.

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

7.CRes/CCdz deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.

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

9.Activitatea CRes/CCdz este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator; coordonatorul poate fi managerul de caz sau o altă persoană, absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă și cel puțin 1 an vechime în domeniul serviciilor sociale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

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

Indicatori de control:

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

Ic 2 - CRes/CCdz deține avizul de înființare emis de ANPDPD.

Ic 3 - Documentele care atestă calitatea de persoană încadrată în grad de handicap a beneficiarilor sunt în termen de valabilitate.

Ic 4 - ROF este disponibil la sediul CRes/CCdz, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 5 - FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din CRes/CCdz.

Ic 6 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 7 - Personalul angajat al CRes/CCdz a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 8 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CRes/CCdz, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

Ic 9 - FSS/CRes/CCdz folosește serviciile voluntarilor în interesul beneficiarilor, în condițiile legii.

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

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

Cerințe minime:

1. CRes/CCdz este amplasat în comunitate și are acces la mijloacele de transport în comun.

2. CRes se compune din camerele/dormitoarele beneficiarilor, camera de socializare, bucătărie, baie/grup sanitar, alte dependențe, curte, după caz.
3. CCdz se compune din camerele/dormitoarele beneficiarilor, camera de socializare, o cameră pentru separarea persoanelor cu probleme grave de sănătate, baie/grup sanitar, bucătărie, alte dependențe, curte, după caz.
4. În situația în care CRes și CCdz gestionează o locație comună, cele două servicii vor fi separate prin cel puțin un hol.
5. Mijloacele prin care se asigură împrejurirea CRes/CCdz, acolo unde este cazul, nu împietează vizibilitatea în și dinspre locație.
6. FSS/CRes/CCdz respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces sau planuri înclinate, mână curentă, altele.
7. Spațiile interioare și exterioare ale CRes/CCdz oferă siguranță beneficiarilor, de exemplu: ferestrele sunt securizate, instalațiile și cablurile electrice sunt izolate, ușile au sisteme de închidere accesibile beneficiarilor și personalului, în caz de urgență.
8. Acolo unde există, spațiile exterioare sunt amenajate, de exemplu cu bănci, foisoare și/sau cu diverse echipamente de relaxare și mișcare, de exemplu coș de baschet, mese de șah, altele.
9. Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare previn producerea de accidente, de tip alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, altele.
10. Spațiile interioare beneficiază de lumină naturală și de lumină artificială, după caz.
11. CRes/CCdz dispune de sisteme de încălzire și de deschideri directe (uși, ferestre) către aer liber, pentru ventilație naturală.
12. Fiecare beneficiar din CRes are în folosință o cameră proprie.
13. Fiecare cameră/dormitor asigură o suprafață de cel puțin 6 mp pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 mp pentru cel care utilizează fotoliu rulant.
14. CCdz poate găzdui două persoane într-o cameră/dormitor, cu condiția respectării opiniei beneficiarului și a parametrilor de suprafață.
15. Camera/dormitorul cuprinde cel puțin câte o noptieră pentru fiecare pat și un dulap.
16. CRes/CCdz asigură pentru fiecare beneficiar lenjerie de pat, pături, prosoape și alte obiecte de uz personal.
17. Lenjerie de pat este curată și în stare bună, se schimbă ori de câte ori este nevoie.
18. Hainele beneficiarului sunt personalizate în funcție de sex și vârstă, suficiente, bine întreținute, curate și adecvate sezonului.
19. CRes/CCdz poate asigura, după caz, materiale igienico-sanitare necesare în vederea satisfacerii nevoilor beneficiarului iar acestea sunt depozitate corespunzător.

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

21. CRes/CCdz dispune de o cameră/un spațiu care poate fi utilizat/ă atât pentru efectuarea activităților de zi a beneficiarilor cât și pentru socializare și primirea de vizitatori, dotat/ă cu fotolii, canapea, tv, radio, altele.

22. Camerele video din CRes/CCdz sunt plasate numai la intrare, în spațiile interioare comune și în spațiile exterioare.

23. CRes/CCdz dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.

Indicatori de monitorizare:

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

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

Im 3 - Spațiile interioare degajă o atmosferă familială.

Indicatori de control:

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

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

Ic 3 - Suprafețele alocate fiecărui beneficiar respectă prevederile cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 4 - CRes/CCdz este adaptat corespunzător pentru persoanele cu dizabilități.

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

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

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

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

Cerințe minime:

1. CRes/CCdz are bucătărie sau oficiu, echipată cu cel puțin: chiuvetă, aragaz/microunde, frigider, masă, scaune, spațiu pentru depozitare alimente.
2. CRes/CCdz evită folosirea produselor alimentare semi-preparate sau procesate și încurajează consumul de fructe și de deserturi preparate, cel puțin de trei ori pe săptămână.
3. Beneficiarii pot servi masa în bucătărie, în camera de socializare sau în cameră/dormitor, în funcție de situația personală.
4. CRes/CCdz asigură veselă, tacâmuri sau tacâmuri adaptate, după caz, fețe de masă, alte materiale necesare asigurării unui mediu plăcut.
5. CRes/CCdz asigură câte 3 mese/zi fiecărui beneficiar și, după caz, gustări, la intervale echilibrate, variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințe.
6. CRes/CCdz respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.
7. Personalul acordă sprijin beneficiarilor, relaționează cu acesta cu discreție și calm, menține un climat suportiv și dovedește respect.

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.
2. Procedura precizează, cel puțin: modul de gestiune a medicamentelor; modul de prevenire și gestionare a situațiilor critice și comportamentelor indezirabile datorate stării de sănătate, de tipul: furt, încălcarea intimității, distrugerea bunurilor; condițiile de respectare a dreptului la alegere a unui tratament din partea beneficiarului sau reprezentantului său legal; modalități de intervenție în situațiile de neglijență a stării de sănătate și igienei din partea beneficiarului, precum și în situațiile de dependență de alcool, substanțe ilegale, tutun; situațiile în care se solicită intervenția de urgență.
3. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.
4. FSS/CRes/CCdz utilizează Fișa de monitorizare a stării de sănătate care conține, în funcție de informațiile colectate, evidența internărilor, tratamentelor, recomandările medicilor specialiști pentru medicația administrată (denumire comercială și dozaj), evidența acestora și alte situații medicale în care au fost implicați beneficiarii.

5. Completarea/actualizarea Fișei de monitorizare a stării de sănătate se face de către personal responsabilizat în acest sens.
6. În cazul în care beneficiarii necesită tratament medical permanent și supravegheat, personalul din CRes/CCdz consemnează în Fișa de monitorizare a stării de sănătate zilnic sau, după caz, săptămânal, medicația acordată și date despre starea generală.
7. CRes/CCdz verifică calitatea de asigurat a beneficiarului și ia legătura cu medicul de familie.
8. Personalul responsabilizat prin fișa de post din CRes/CCdz poate acorda prim ajutor și poate gestiona tratamentul bolilor minore (răceli, dureri de cap etc.) și aplicarea medicației prescrise, poate acorda sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, tratarea escarelor și altele.
9. CRes/CCdz dispune de un dulap închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale și la care are acces numai personalul responsabilizat.
10. În cazul în care un beneficiar refuză medicația orală recomandată, personalul responsabilizat consemnează refuzul în Fișa de monitorizare a stării de sănătate.
11. Beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația sunt ajutați de personalul responsabilizat.
12. În situația în care un beneficiar din CRes/CCdz are un plan de prevenire, intervenție și recuperare individualizat, realizat de specialiști, CRes/CCdz urmărește realizarea acestuia.
13. CRes/CCdz se asigură că beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și-a dat consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale; consimțământul este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Fișa de monitorizare a stării de sănătate este actualizată și inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Ic 2 - Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.

Ic 3 - Consimțământul beneficiarului/reprezentantului legal pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale este inclus în dosarul personal.

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează materiale informative cu privire la CRes/CCdz.

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 2 - ADMITERE	FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile CRes/CCdz, nevoilor lor individuale.
Rezultat	Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în CRes/CCdz.

Cerințe minime:

1. Pentru a beneficia de serviciile CRes/CCdz, potențialii beneficiarii adresează o cerere către serviciul public de asistență socială din subordinea autorității administrației publice locale în a cărei rază are domiciliul/reședința persoana cu dizabilități, către direcția generală de asistență socială și protecția copilului județeană, respectiv locală a sectorului municipiului București sau către un furnizor privat de servicii sociale, acreditat /licențiat în condițiile legii.

2. Cererea de admitere în CRes este supusă aprobării FSS în maxim 3 zile.
3. Cererea de admitere în CCdz este supusă aprobării FSS în maxim 8 ore.
4. DGASPC poate acorda din oficiu servicii de CRes/CCdz.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei situației persoanei; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.
6. FSS/CRes/CCdz explică beneficiarilor prevederile din contractul de furnizare de servicii realizat pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio- video, limbaj mimico-gestual etc.
7. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.

Ic 2 - Contractele de furnizare de servicii încheiate cu beneficiarii sau cu reprezentanții legali ai acestora și actualizate după caz sunt disponibile la sediul FSS, în original și în dosarul personal al beneficiarului, în original.

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

Cerințe minime:

1. FSS/CRes/CCdz întocmește dosarul personal inițial al beneficiarului, care cuprinde cel puțin următoarele documente:
 - a) cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal;
 - b) dispoziția de admitere din partea FSS, în original;
 - c) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz, ale beneficiarului;
 - d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap, aflat în termen de valabilitate;

- e) contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original.
2. CRes/CCdz completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente din perioada încetării.
 3. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.
 4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS/CRes/CCdz.
 5. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS/CRes/CCdz; excepție fac cazurile în care consultarea dosarului este solicitată de organele de poliție/cercetare penală; acordul scris se păstrează în dosarul personal.
 6. CRes/CCdz păstrează dosarele personale ale beneficiarilor în dulapuri închise, accesibile numai personalului de conducere și angajaților cu atribuții în acest sens precizate în fișa de post.
 7. FSS asigură arhivarea dosarelor personale, în regim de confidențialitate, pe o perioadă minimă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.
 8. FSS/CRes/CCdz ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

1. FSS explică beneficiarului sau reprezentantului său legal, înainte de semnarea contractului de furnizare servicii, prevederile privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social.
2. Principalele situații în care FSS poate suspenda acordarea serviciilor pentru un beneficiar sunt:
 - a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal;

b) în caz de internare în spital pe o perioadă mai mare de 30 de zile;

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

3. Principalele situații în care FSS poate înceta acordarea serviciilor pentru un beneficiar sunt:

a) la expirarea termenului prevăzut în contract;

b) la cererea scrisă a beneficiarului;

c) la cererea reprezentantului legal; în cazul CCdz, cererea va fi însoțită de un angajament scris prin care reprezentantul legal se obligă să asigure găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului;

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

e) CRes/CCdz nu mai poate acorda serviciile corespunzătoare sau se încheie;

f) în cazul în care beneficiarul nu respectă clauzele contractuale;

g) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, suspendarea licenței de funcționare, altele);

h) în caz de deces.

4. CRes/CCdz întocmește Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului în maxim 4 ore de la constatarea situației în care se află beneficiarul; fișa face parte din dosarul personal al acestuia.

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

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

7. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate solicita în scris, la încetarea acordării serviciului, copia documentelor care alcătuiesc dosarul personal; predarea - primirea documentelor se face în baza unui proces verbal încheiat cu FSS; procesele verbale de predare - primire sunt semnate de părți și arhivate.

8. FSS/CRes/CCdz deține un registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor.

9. Registrul de evidență cuprinde cel puțin următoarele: datele de identificare a beneficiarilor, sumarul documentației care motivează intrarea în/ieșirea din serviciul social CRes/CCdz, data predării dosarului personal și semnături.

Indicatori de control:

Ic 1 - Dosarele personale arhivate ale beneficiarilor conțin copie de pe fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului; în cazul încetării, dosarul personal cuprinde și procesul verbal de predare - primire, în original.

Ic 2 - Registrul de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor, completat conform cerințelor minime ale standardului, este disponibil la sediul FSS/CRes/CCdz.

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

Standard 1 - EVALUARE ANTERIOARĂ ADMITERII ÎN CRes/EVALUARE POST- ADMITERE ÎN CCdz	FSS/CRes/CCdz identifică nevoile beneficiarilor anterior admiterii în CRes, la domiciliul acestora, sau identifică nevoile beneficiarilor post admitere în CCdz.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în baza nevoilor individuale identificate.

Cerințe minime:

1. Evaluarea anterioară admiterii în CRes este realizată la domiciliul persoanei adulte cu dizabilități, imediat după aprobarea cererii de admitere. Evaluarea post-admitere a beneficiarului din CCdz este realizată la sediul CCdz, după admitere.
2. Din echipa care realizează evaluarea la domiciliu, în cazul CRes, fac parte cel puțin un asistent social și un psiholog din cadrul FSS. Evaluarea post-admitere este realizată de SECPHA - DGASPC, la sediul CCdz.
3. Evaluarea anterioară admiterii în CRes are ca scop identificarea obiceiurilor de viață a persoanei adulte cu dizabilități.
4. Evaluarea post-admitere în CCdz are ca scop identificarea nevoilor și serviciilor corespunzătoare.
5. Totodată, echipa de evaluare identifică problemele legate de starea generală de sănătate, de gradul de autonomie, comunicare, de nevoile specifice de asistență, îngrijire, abilitare și reabilitare, interrelaționare, de nevoile educaționale, culturale, riscurile posibile și eventualele dependențe (droguri, alcool, tutun, altele).
6. În cadrul evaluării, echipa de evaluare selectează informații din PIS și PIRIS, din alte documente.
7. Echipa de evaluare se preocupă să implice persoana cu dizabilități și să asculte opinia acesteia.
8. Echipa de evaluare consemnează rezultatele fie în Fișa de evaluare anterioară admiterii - pentru CRes/fie în Fișa de evaluare post-admitere - pentru CCdz, incluse în dosarul personal al beneficiarului.
9. Fișa de evaluare anterioară admiterii/Fișa de evaluare post-admitere cuprind cel puțin următoarele: rezultatele evaluării, nevoile identificate, obiectivele pe termen scurt, serviciile și activitățile recomandate, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și cea a persoanei adulte cu dizabilități sau a reprezentantului său legal.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de evaluare anterioară admiterii sau al Fișei de evaluare post-admitere respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Fișa de evaluare anterioară admiterii sau Fișa de evaluare post-admitere este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

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

Cerințe minime:

1. Echipa care a efectuat Fișa de evaluare anterioară admiterii în CRes/Fișa de evaluare post-admitere în CCdz completează Plan personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.
2. PP - CRes urmărește respectarea programului obișnuit de viață a beneficiarului și asigură realizarea activităților din care acesta se compune.
3. În PP - CRes sunt specificate: programarea serviciilor și activităților, modalitățile de realizare, ținând cont de implicarea și opiniile beneficiarului, semnăturile.
4. În PP - CCdz sunt specificate: programarea serviciilor și activităților, modalități de realizare (în CZ, altele), ținând cont de implicarea și opiniile beneficiarului, semnăturile.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Standard 3 - MONITORIZARE	CRes/CCdz se asigură că activitățile și/sau serviciile planificate prin PP/PIS sunt realizate.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP și PIS.

Cerințe minime:

1. FSS desemnează un manager de caz pentru fiecare beneficiar.
2. FSS se asigură că managerul de caz coordonează, monitorizează și evaluează implementarea PP a beneficiarilor.
3. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată săptămânal, în întâlnirea managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.
4. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza privind evoluția situației beneficiarului, sinteză realizată în cadrul întâlnirilor dintre managerul de caz și personalul implicat în serviciile oferite beneficiarului, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarilor un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
5. FSS/CRes/CCdz se asigură că Fișa de monitorizare este utilizată corespunzător cerințelor standardului de calitate.

6. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare, însoțită de PP, este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)

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

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile de informare și consiliere socială, după caz, constau în:

a) informare și consiliere socială cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;

b) sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;

c) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces;

d) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 3 - ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ	FSS/CRes/CCdz asigură servicii de îngrijire și asistență pentru beneficiari.
Rezultat:	Beneficiarii primesc îngrijire și asistență sub diverse forme, într-un climat calm și prietenos.

Cerințe minime:

1. Activitățile de îngrijire și asistență sunt recomandate în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

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

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

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

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

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

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

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

g) sprijin pentru comunicare, altele.

3. CRes/CCdz asigură, în cazul în care beneficiarii nu dispun de ele, obiecte de igienă personală: periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.

4. CRes/CCdz are în dotare tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare pentru realizarea activităților.

5. Personalul este instruit cu regularitate pe teme referitoare la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces.

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Standard 4 - PROGRAM OBIȘNUIT DE VIAȚĂ	FSS/CRes/CCdz asigură desfășurarea programului obișnuit de viață a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își continuă programul obișnuit de viață.

Cerințe minime:

1. CRes desfășoară activități în baza PP, în vederea continuării programului obișnuit de viață a beneficiarului, monitorizarea realizării este asigurată de către coordonatorul CRes iar din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.

2. Activitățile, după caz, constau în:

- a) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea abilităților cognitive;
- b) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor zilnice;
- c) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de comunicare;
- d) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de mobilitate;
- e) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de autoîngrijire;

- f) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de de îngrijire a propriei sănătăți;
- g) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de autogospodărire;
- h) continuarea programului de stimulare pentru menținerea/dezvoltarea deprinderilor de interrelaționare;
- i) continuarea programelor de abilitare și reabilitare;
- j) continuarea programelor de educație/formare profesională/pregătire pentru muncă;
- k) continuarea programelor de integrare socială și civică.

3. CCdz desfășoară activități în baza PP, în vederea identificării nevoilor individuale ale beneficiarilor și asigurării serviciilor necesare, monitorizarea realizării este asigurată de către coordonatorul CRes iar din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

4. FSS/CRes/CCdz asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.

5. Personalul implicat poate fi: asistent social, tehnician de asistență socială, lucrător social, psiholog, psihoterapeut, logoped, pedagog de recuperare, pedagog social, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, instructor de educație, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, medic, asistent medical, infirmieră, alți terapeuți.

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

7. FSS/CRes/CCdz poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

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

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

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

Indicatori de control:

Ic 1 - FSS/CRes/CCdz realizează activitățile conform PP, cu personal de specialitate.

Ic 2 - FSS/CRes/CCdz a asigurat/asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.

Ic 3 - FSS/CRes/CCdz a implicat/implică și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

Ic 4 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

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

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

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/CRes/CCdz organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.

2. Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de fugă a beneficiarului, de agresiune, plecare neanunțată, modalități de acțiune post-situație de risc.

3. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. CRes/CCdz comunică către FSS, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. CRes/CCdz cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/CRes/CCdz organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI	FSS/CRes/CCdz asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al
---	--

	protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Ic 3 - FSS/CRes/CCdz a consemnat/consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență și abuz.

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

- Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante este disponibilă la sediul FSS/CRes/CCdz.
- Ic 2 - FSS/CRes/CCdz a organizat/organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.
- Ic 3 - FSS a consemnat/consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante.

Ic 3 - Sesizările referitoare la cazuri de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor.
2. Procedura precizează cel puțin: modul în care este supravegheat beneficiarul aflat în stare terminală, cum se asigură tratamentul medical, inclusiv medicația pentru terapia durerii, cum se asigură separarea persoanei față de ceilalți beneficiari, asistența spirituală, informarea familiei.
3. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura de asistență în stare terminală sau în caz de deces.
4. CRes/CCdz are obligația de a informa, în scris sau telefonic, rudele beneficiarului, în termen de 4 de ore de la decesul acestuia.
5. CRes/CCdz stabilește cu reprezentantul legal al beneficiarului sau cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.
6. CRes/CCdz facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

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

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

3. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS/CRes/CCdz aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.

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

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

4. Coordonatorul CRes/CCdz, managerul de caz și un reprezentant al personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei vor fi incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

Ic 1 - Coordonatorul CRes/CCdz a analizat chestionarele și a inclus rezultatele analizei în raportul său anual.

Documente prevăzute în standardele specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale cu cazare de tip Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități sau Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau pein hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CRes/CCdz
2.	Aviz de înființare emis de ANPDPD
3.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
4.	Tabel cu participații la sesiunile de informare despre ROF
5.	Raport de activitate elaborat de conducătorul CRes/CCdz
6.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
7.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
8.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/guvernamentale
9.	Procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor
10.	Fișa de monitorizare a stării de sănătate
11.	Materiale informative cu privire la CRes/CCdz
12.	Dispoziția de admitere
13.	Contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul
14.	Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului
15.	Proces verbal încheiat între FSS - beneficiar/reprezentant legal pentru primirea, în copie, a documentelor care alcătuiesc dosarul personal
16.	Registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor
17.	Fișa de evaluare anterioară admiterii în CRes
18.	Fișa de evaluare post-admitere în CCdz
19.	Plan personalizat (PP)
20.	Fișa de monitorizare
21.	Fișa beneficiarului

22.	Procedura privind managementul situațiilor de risc.
23.	Codul de etică
24.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
25.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
26.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
27.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
28.	Procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor
29.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor
30.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale cu cazare de tip Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități sau Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale cu cazare de tip Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 54 puncte.

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale cu cazare de tip Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 53 puncte. Standardul 4 - Program obișnuit de viață - din cadrul Modulului 4 - Activități și servicii - nu este obligatoriu.

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

FIȘA DE AUTOEVALUARE - CRes/CCdz

	Punctajul standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL(Standarde 1 - 4)	24		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE -FSS asigură organizarea și funcționarea	10		

CRes/CCdz cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Rezultat: CRes/CCdz sunt organizate și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.			
1. CRes/CCdz este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CRes/CCdz.	1		
2. CRes are capacitate minimă de 4 locuri; capacitatea maximă este stabilită în funcție de dimensiunea locației, de resursele umane și financiare disponibile. CCdz are capacitate minimă de 2 locuri.	1		
3. CRes/CCdz deține avizul de înființare emis de ANPPD.	1		
4. Beneficiarii CRes sunt persoane adulte cu dizabilități aflate în îngrijirea asistenților personali sau a asistenților personali profesioniști sau a reprezentanților legali care sunt în imposibilitate temporară de efectuare a îngrijirii lor; certificatele/deciziile de încadrare sunt în termen de valabilitate. Beneficiarii CCdz sunt persoane adulte cu dizabilități aflate în situații critice de viață (îmbolnăvire subită, accident sau deces a asistentului personal/a asistentului profesional, evacuare din locuință, calamitate naturală etc.); certificatele/deciziile de încadrare sunt în termen de valabilitate.	1		
5. CRes/CCdz deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare (ROF).	1		
6. Structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului CRes/CCdz, față de activitățile și serviciile din CRes/CCdz sunt	1		

conforme cu prevederile actelor normative în vigoare.			
7. Coordonatorul CRes/CCdz elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din CRes/CCdz; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia.	1		
8. Personalul CRes/CCdz este instruit/format/perfecționat anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
9. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CRes/CCdz, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		
10. FSS/CRes/CCdz are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.	1		
Standard 2 - GĂZDUIRE - FSS/CRes/CCdz asigură găzduirea beneficiarilor în condiții de minim confort, siguranță și igienă. Rezultat: Beneficiarii trăiesc în locații curate, adaptate nevoilor lor,	8		

confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.			
1. CRes/CCdz este amplasat în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun.	1		
2. Spațiile CRes/CCdz, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.	1		
3. Fiecare beneficiar din CRes are în folosință o cameră proprie. CCdz poate găzdui două persoane într-o cameră/dormitor, cu condiția respectării opiniei beneficiarului și a parametrilor de suprafață.	1		
4. Fiecare cameră/dormitor asigură o suprafață de cel puțin 6 mp pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 mp pentru cel care utilizează fotoliu rulant.	1		
5. FSS/CRes/CCdz respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces sau planuri înclinate, mână curentă, altele.	1		
6. CRes/CCdz asigură pentru fiecare beneficiar lenjerie de pat, pături și alte obiecte de uz personal.	1		
7. Spațiile CRes/CCdz au destinații și sunt dotate în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.	1		
8. CRes/CCdz dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.	1		
Standard 3 - ALIMENTAȚIE - FSS/CRes/CCdz asigură o alimentație corectă din punct de vedere nutrițional și diversificată, într-un cadru familial Rezultat: Beneficiarii se	1		

hrănesc suficient, diversificat, în condiții igienice și ambianță plăcută.			
1. CRes/CCdz asigură câte 3 mese/zi fiecărui beneficiar și, după caz, gustări, la intervale echilibrate, variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințe.	1		
Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE -FSS/CRes/CCdz se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor.Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.	5		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.	1		
2. În cazul în care beneficiarii necesită tratament medical permanent și supravegheat, personalul din CRes/CCdz consemnează în Fișa de monitorizare a stării de sănătate zilnic sau, după caz, săptămânal, medicația acordată și date despre starea generală.	1		
3. CRes/CCdz verifică calitatea de asigurat a beneficiarului și ia legătura cu medicul de familie.	1		
4. În situația în care un beneficiar din CRes/CCdz are un plan de prevenire, intervenție și recuperare individualizat, realizat de specialiști, CRes/CCdz urmărește realizarea acestuia.	1		
5. CRes/CCdz se asigură că beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și-a dat consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale; consimțământul este inclus în dosarul personal al beneficiarului.	1		
Modulul II - ACCESAREA SERVICIULUI(Standarde 1- 4)	9		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/CRes/CCdz asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social.Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și	2		

funcționare a CRes/CCdz, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.			
1. CRes/CCdz deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/CRes/CCdz utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, accord valabil pe o anumită perioadă de timp.	1		
Standard 2 - ADMITERE -FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile CRes/CCdz, nevoilor lor individuale. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în CRes/CCdz.	2		
1. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei situației persoanei; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.	1		
2. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.	1		
Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI -FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		
1. FSS/CRes/CCdz întocmește dosarul personal inițial al beneficiarului. FSS/CRes/CCdz întocmește dosarul personal inițial al beneficiarului, care	1		

cuprinde cel puțin următoarele documente:a) cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal;b) dispoziția de admitere din partea FSS, în original;c) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz, ale beneficiarului;			
d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap, aflat în termen de valabilitate; e) contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original.			
2. FSS/CRes/CCdz ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.	1		
Standard 4 - SUSPENDARE/ÎNCETARE -FSS suspendă/încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le sunt suspendate/încetate serviciile oferite în CRes/CCdz în condiții cunoscute și acceptate	3		
1. FSS explică beneficiarului sau reprezentantului său legal, înainte de semnarea contractului de furnizare servicii, prevederile privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social.	1		
2. CRes/CCdz întocmește Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului, pe perioadă determinată/nedeterminată, în maxim 4 ore de la constatarea situației în care se află beneficiarul; fișa face parte din dosarul personal al acestuia.	1		
3. FSS/CRes/CCdz deține un Registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	5		
Standard 1 - Evaluare anterioară admiterii în CRes/Evaluare post-admitere în CCdz - FSS/CRes/CCdz identifică	2		

nevoile beneficiarilor anterior admiterii în CRes, la domiciliul acestora sau identifică nevoile beneficiarilor din CCdzRezultat: Beneficiarii primesc servicii în baza nevoilor individuale identificate.			
1. Evaluarea anterioară admiterii în CRes este realizată la domiciliul persoanei adulte cu dizabilități, imediat după aprobarea cererii de admitere.Evaluarea post-admitere a beneficiarului este realizată la sediul CCdz imediat după admitere.	1		
2. Echipa de evaluare consemnează rezultatele evaluării în Fișa de evaluare anterioară admiterii/Fișa de evaluare post-admitere, inclusă în dosarul personal al beneficiarului	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT -CRes/CCdz asigură activități corespunzătoare nevoilor individuale ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură servicii personalizate.	1		
1. Echipa care a efectuat Fișa de evaluare anterioară admiterii în CRes/Fișa de evaluare post-admitere în CCdz completează Plan personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - CRes/CCdz se asigură că activitățile/serviciile planificate prin PP/PIS sunt realizate.Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP și PIS.	2		
1. FSS desemnează un manager de caz pentru fiecare beneficiar.	1		
2. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată săptămânal, în întâlnirea de echipă cu managerul de caz care completează Fișa de monitorizare.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII(Standarde 1 - 4)	4		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE socială/Servicii de	1		

asistență socială - FSS/CRes/CCdz sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.			
1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ -CRes/CCdz se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv.	1		
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul FSS/CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 3 - ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ -CRes/CCdz asigură servicii de îngrijire și asistență pentru beneficiari. Rezultat: Beneficiarii primesc îngrijire și asistență sub diverse forme, într-un climat calm și prietenos.	1		
1. Activitățile de îngrijire și asistență sunt recomandate în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 4 - PROGRAM OBIȘNUIT DE VIAȚĂ -FSS/CRes asigură desfășurarea programului	1		

obișnuit de viață a beneficiarilor Beneficiarii își continuă programul obișnuit de viață.			
1. CRes desfășoară activități în baza PP, în vederea continuării programului obișnuit de viață a beneficiarului, monitorizarea realizării este asigurată de către coordonatorul CRes iar din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI(Standarde 1 - 8)	12		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/CRes/CCdz respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	1		
1. FSS/CRes/CCdz organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.	1		
Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC- FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.	1		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc	1		
Standardul 3 - CODUL DE ETICĂ - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.	1		
CRes/CCdz cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI -FSS/CRes/CCdz asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.	3		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind protecția	1		

împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.			
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CRes/CCdz și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CRes/CCdz organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.	1		
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE-FSS/CRes/CCdz asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CRes/CCdz și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CRes/CCdz organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură,	1		

tratamente crude, inumane sau degradante.			
Standard 6 - Asistență în caz de deces - FSS/CRes/CCdz asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces. Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces	1		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII -FSS/CRes/CCdz se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CRes/CCdz și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 8 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR -FSS/CRes/CCdz se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CRes/CCdz.	1		
1. FSS/CRes/CCdz aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	54		

ANEXA Nr. 4

Standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

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

ANPDPD	Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CABR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități

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

SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități
-----	---

MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standard 1)

Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități - SID - este serviciul social prin care se acordă asistență și sprijin pentru persoane adulte cu dizabilități, la domiciliu, pe perioadă determinată și în baza evaluării și identificării nevoii individuale, în vederea depășirii situațiilor de dificultate și prevenirii instituționalizării.

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

Cerințe minime:

1. SID este înființat prin hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SID.
2. SID poate funcționa în două forme, din punct de vedere al statutului juridic:
 - 2.1. fără personalitate juridică, în structura/organigrama FSS public sau privat;
 - 2.2. cu personalitate juridică, de sine stătător sau în subordinea FSS public sau privat.
3. SID are program de minim 40 ore/săptămână pentru un număr de minim 4 persoane/zi.
4. În situații fundamentate, coordonatorul SID poate stabili acordarea de servicii pentru un singur beneficiar, 8 ore/zi dar nu mai mult de 5 zile lucrătoare.
5. Durata acordării SID este stabilită de echipa de evaluare.
6. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia se pot afla în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.
7. FSS asigură spațiu/spații care respectă condiții minime de accesibilitate și siguranță pentru desfășurarea activităților și serviciilor SID.
8. SID deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.
9. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului SID, cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.
10. Activitatea SID este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator. În cazul în care SID are personalitate juridică, conducerea serviciului este asigurată de un absolvent de învățământ

superior, cu diplomă de licență în domeniul asistenței sociale sau medicale, sau echivalentă. În cazul SID fără personalitate juridică, conducerea poate fi asigurată de o persoană cu studii post liceale în domeniile menționate sau echivalentă.

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

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

13. FSS/SID are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.

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

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

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

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

Indicatori de control:

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

Ic 2 - Documentele care atestă calitatea de persoană încadrată în grad de handicap a beneficiarilor sunt în termen de valabilitate.

Ic 3 - ROF este disponibil la sediul SID, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 4 - FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din SID.

Ic 5 - Personalul SID a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 6 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 7 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SID, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

Ic 7 - FSS/SID folosește serviciile voluntarilor în interesul beneficiarilor, în condițiile legii.

Ic 8 - FSS/SID are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează materiale informative cu privire la SID.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: condiții de admitere, activități și servicii oferite, condiții de încetare, drepturile și obligațiile beneficiarilor.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. SID deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.

5. SID utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit/prezentări audio-video/limbaj Braille/limbaj mimico- gestual.
6. FSS/SID utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.
7. FSS include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.
8. FSS/SID se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele utilizate, condițiile încetării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate a persoanei;
 - c) copie de pe actele de identitate a reprezentantului legal, după caz;
 - d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate;
 - e) raportul de anchetă socială.

4. SID cunoaște și aplică procedura de admitere.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.
6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale.
7. FSS/SID explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.
8. Contractul de servicii prevede modul de acordare a serviciilor SID în situația beneficiarului care se află în îngrijirea asistentului personal sau a asistentului personal profesionist.
9. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS/SID completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.
2. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.

3. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS/SID.
4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS/SID; acordul scris se păstrează în dosarul personal.
5. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, FSS/SID pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal.
6. FSS asigură păstrarea/arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea serviciilor.
7. FSS/SID ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

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

Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. FSS/SID informează beneficiarii asupra condițiilor de încetare a acordării serviciilor.
2. Încetarea acordării serviciilor SID către beneficiar se poate face:
 - a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
 - b) prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului SID;
 - c) prin acordul părților.
3. SID înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SID în condiții de siguranță și confidențialitate.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Registrul de evidență este păstrat în condiții de siguranță și confidențialitate.
- Ic 2 - Încetarea acordării serviciilor SID s-a făcut în condițiile prevăzute.

Ic 3 - Beneficiarii și serviciile SID sunt înregistrate zilnic.

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

Standard 1 - EVALUARE	FSS/SID identifică nevoile specifice ale beneficiarilor, la domiciliul acestora.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în concordanță cu specificul SID.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.
2. Procedura precizează cel puțin: tipul de evaluare (inițială/periodică/la nevoie), metodele de evaluare aplicate, inclusiv din punct de vedere al necesității de adaptare a mediului ambiant, tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces, personalul implicat.
3. SID cunoaște și aplică procedura de evaluare.
4. Echipa multidisciplinară care realizează evaluarea este formată din cel puțin două persoane cu specialități diferite dintre următoarele: asistent social, psiholog, psihopedagog, medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, terapeut ocupațional; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico-gestual.
5. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.
6. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale, al nevoilor de asistență și îngrijire, hrănire și hidratare, de informare, interrelaționare și participare la viața socială, al nevoii de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces și alte adaptări, al riscurilor existente și eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, altele).
7. În cadrul evaluării, personalul implicat urmărește recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alți specialiști sau de alte instituții/servicii publice.
8. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.
9. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile identificate, data următoarei evaluări, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.
10. În cadrul evaluării, personalul se preocupă să implice beneficiarul și să-i asculte opinia.
11. Reprezentantul legal participă la evaluare, ori de câte ori se realizează; în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoștință.

12. Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului, însoțită sau nu de alte documente suplimentare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura este disponibilă la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT	SID asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.

Cerințe minime:

1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.
2. În PP sunt specificate, cel puțin: serviciile și/sau activitățile care vor fi acordate beneficiarului pe baza evaluării, obiectivele pe termen scurt sau mediu, durata acordării și programarea, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție, data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.
3. În PP se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care suportul familial este limitat sau lipsește.
4. În cadrul elaborării și revizuirii PP, personalul implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.
5. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
6. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.
7. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Standard 3 - MONITORIZARE	FSS/SID se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.

Cerințe minime:

1. Coordonatorul SID monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.
2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului SID cu personalul care lucrează cu beneficiarul.
3. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre coordonatorul SID și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
4. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare se include în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

Ic 1 - PP și Fișele de monitorizare sunt incluse în dosarul personal.

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)

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

Cerințe minime:

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

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

3. Activitățile de informare și consiliere socială se desfășoară la domiciliul beneficiarului.

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

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.

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

7. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

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

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 2 - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ	FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru îngrijire personală, la domiciliul beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională.

Cerințe minime:

1. Activitățile de îngrijire personală sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.
2. Principalele activități de îngrijire personală, după caz, constau în:
 - a) sprijin pentru îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, alegerea hainelor adecvate;
 - b) sprijin pentru asigurarea igienei zilnice (spălat și șters, îngrijirea propriului corp și a părților acestuia, igiena eliminărilor, prevenirea ulcerului de decubit, schimbarea materialelor igienico-sanitare etc.);
 - c) aplicarea medicației în limita competenței, pe baza recomandărilor medicului de familie/specialist;
 - a) d) prim ajutor, sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, tratarea escarelor și altele;
 - e) sprijin pentru schimbarea poziției corpului, pentru a trece corpul din poziție orizontală în altă poziție, întoarcerea de pe o parte pe cealaltă a corpului;
 - f) sprijin pentru transfer și mobilizare, pentru deplasarea în interior/exterior, inclusiv efectuarea de cumpărături;
 - g) sprijin pentru menaj ușor;
 - h) sprijin pentru deplasare la instituții medicale, farmacii etc;
 - i) sprijin pentru efectuarea analizelor recomandate.
3. Personalul implicat în activitățile de îngrijire personală poate fi: îngrijitor la domiciliu, infirmieră, asistent medical, soră medicală, pedagog social, lucrător social, instructor de ergoterapie, terapeut ocupațional, alți terapeuți.
4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.
5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
6. FSS/SID instruește personalul, cel puțin o dată pe trimestru, cu privire la:
 - a) să aplice tehnicile și procedurile adecvate de îngrijire;
 - b) să acorde serviciile prevăzute în contract, cu respectarea opiniilor și demnității beneficiarilor;
 - c) să adopte un comportament și un limbaj adecvat;
 - d) să respecte normele de igienă, pentru prevenirea și combaterea infecțiilor;
 - e) să încurajeze beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor;

f) să identifice și să semnaleze situațiile de abuz și neglijență, altele.

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

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

9. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de îngrijire personală sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - Sesiunile de instruire sunt cuprinse în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului,

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

Standard 3 - HRĂNIRE ȘI HIDRATARE	FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia.
Rezultat:	Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia.

Cerințe minime:

1. Activitățile de sprijin pentru hrănire și hidratare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

a) pregătirea alimentelor pentru gătit, ținând cont de preferințele personale;

b) sprijin pentru deplasare în zona bucătăriei;

c) sprijin pentru hrănire și hidratare, inclusiv prin utilizarea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces;

d) sprijin pentru aranjarea mesei, întreținerea unui mediu plăcut;

e) efectuarea de cumpărături, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării la piață, magazine alimentare etc.

3. Personalul implicat în activitățile de hrănire și hidratare poate fi: îngrijitor la domiciliu, infirmieră, soră medicală, instructor de ergoterapie, pedagog social, lucrător social, alți terapeuți.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
6. Personalul alocă timp suficient pentru hrănirea beneficiarului.
7. Personalul respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.
8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
9. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.
10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de sprijin pentru hrănire și hidratare sunt realizate de personal de specialitate.

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

Standard 4 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ	FSS/SID se preocupă de participarea socială a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii participă la viața comunității.

Cerințe minime:

1. Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.
2. Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică, după caz, constau în: implicarea în activități desfășurate în comunitate, participarea la evenimente culturale și sportive, activități de hobby, altele.
3. Activitățile includ însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, însoțirea beneficiarului la anumite evenimente în familie.
4. Activitățile cuprind, de asemenea, informare în vederea conștientizării exercitării dreptului la vot.
5. Personalul implicat în efectuarea activităților privind participarea socială și civică poate fi: asistent social, tehnician de asistență socială, pedagog social, lucrător social, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, animator socio-educativ, art terapeuț, infirmieră, alți terapeuți.
6. FSS/SID are în dotare tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces pentru realizarea activităților.
7. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

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

9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

10. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică sunt realizate de personal de specialitate.

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

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)

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

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/SID organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
2. Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de agresiune din partea beneficiarului, modalități de acțiune post-situație de risc.
3. SID cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. SID comunică către FSS, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

- Ic 1 - Procedura privind managementul situațiilor de risc este disponibilă la sediul FSS/SID.
- Ic 2 - Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

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

Cerințe minime:

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

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

4. SID cunoaște și aplică Codul de etică.

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.

2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.

3. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.

4. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.

5. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

7. FSS/SID încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.

8. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/sau al organelor abilitate.

9. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

2. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

3. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

4. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

6. FSS/SID încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

7. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamentelor crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/sau al organelor abilitate.

8. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Standard 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/SID se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în SID și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 7 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR	FSS/SID se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din SID în condiții de siguranță și încredere.

Cerințe minime:

1. FSS/SID aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.
2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.
3. Coordonatorul SID și doi reprezentanți ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei sunt incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

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

Documente prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SID
2.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
3.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
4.	Raport de activitate elaborat de coordonatorul SID
5.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat

6.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
7.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/guvernamentale
8.	Materiale informative cu privire la SID
9.	Procedura de admitere a beneficiarilor
10.	Decizia de admitere
11.	Contractul de furnizare de servicii
12.	Evidența dosarelor personale arhivate pe suport de hârtie sau electronic
13.	Registru de evidență
14.	Procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor
15.	Fișa de evaluare
16.	Planul personalizat (PP)
17.	Fișa de monitorizare
18.	Fișa beneficiarului
19.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
20.	Codul de etică
21.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
22.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
23.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
24.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
25.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor /reclamațiilor beneficiarilor
26.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate pentru Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj 38 puncte.

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

FIȘA DE AUTOEVALUARE - SID

	Punctaj standarde specifice minime obligatorii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standard 1)	8		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE - FSS asigură organizarea și funcționarea SID cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Rezultat: SID este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.	8		
1. SID este înființat prin hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SID.	1		

2. SID are program de minim 40 ore/săptămână pentru un număr de minim 4 persoane/zi.	1		
3. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia se pot afla în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.	1		
4. SID deține și respectă ROF.	1		
5. Coordonatorul SID elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din SID; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/SID.	1		
6. Personalul SID este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
7. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SID, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		

8. FSS/SID promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.	1		
Modulul II - Accesarea serviciului social (Standarde 1- 4)	8		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/SID asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a SID, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	2		
1. SID deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/SID utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.	1		
Standard 2 - ADMITERE - FSS/SID realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activități și servicii, nevoilor lor individuale. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în SID.	3		
1. SID cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.	1		
2. Documentele prevăzute în procedura de admitere precum și dispoziția de admitere sunt incluse în dosarul personal.	1		

3. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.	1		
Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI - FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		
1. FSS/SID completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.	1		
2. FSS/SID ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.	1		
Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR- FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.	1		
1. SID înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SID în condiții de siguranță și confidențialitate.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	6		
Standard 1 - EVALUARE - FSS/SID identifică nevoile specifice ale beneficiarilor la domiciliul acestora. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în concordanță cu specificul SID.	3		

1. SID cunoaște și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.	1		
2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.	1		
3. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT - SID asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.	1		
1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - FSS/SID se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.	2		
1. Coordonatorul SID monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.	1		
2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului SID cu personalul care lucrează cu care lucrează cu beneficiarul.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)	5		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ - FSS/SID sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității.	1		

Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.			
1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
Standard 2 - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ - FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru îngrijire personală, la domiciliul beneficiarilor Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională.	2		
1. Activitățile de îngrijire personală sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
2. FSS/SID instruieste personalul care acordă îngrijirile, cel puțin o dată pe trimestru.	1		
Standard 3 - HRĂNIRE ȘI HIDRATARE - FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia. Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia.	1		
1. Activitățile de sprijin pentru hrănire și hidratare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
Standard 4 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ - FSS/SID se preocupă de participarea socială a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii participă la viața comunității.	1		

1. Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)	11		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/SID respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	1		
1. FSS/SID organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor	1		
Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC - FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.	1		
1. SID cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.	1		
Standard 3 - CODUL DE ETICĂ - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.	1		
1. SID cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI - FSS/SID asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.	3		
1. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția	1		

împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.			
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.	1		
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE - FSS/SID asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		
1. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS/SID înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.	1		

Standardul 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII - FSS/SID se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în SID și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. SID cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR - FSS/SID se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din SID.	1		
1. FSS/SID aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	38		

ANEXA nr. 5

Standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciul Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

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

ANPDPD	Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
Cabra	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
Cad	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
Cresc	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPDPD, în scopul îmbunătățirii conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr.448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5, pct. 25
PIS	Plan individual de servicii, în înțelesul Legii nr.448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5, pct. 24

PP	Plan personalizat = planificare de servicii și activități realizată de echipa de evaluare a FSS
PPV	Plan personal de viitor = stabilește obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LP, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă
ROF	Regulament de organizare și funcționare
Reprezentant legal	persoana desemnată, în condițiile Codului Civil, să reprezinte interesul persoanei lipsite de capacitate deplină de exercițiu a drepturilor civile sau al persoanei lipsite de discernământ
SAS	Servicii de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități
SECPAH - DGASPC	serviciul de evaluare complexă a persoanelor adulte cu handicap din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv locale ale sectoarelor municipiului București
SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standard 1)

Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități - EM - este serviciul social prin care se acordă intervenții specializate la domiciliu, pe perioadă determinată și în baza evaluării și identificării nevoii individuale specifice, pentru persoane adulte cu dizabilități care nu au acces facil la CZ și/sau nu se află în proximitatea unui CZ, în vederea dezvoltării potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

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

Cerințe minime:

1. EM este înființată prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea EM.
2. EM poate funcționa în două forme, din punct de vedere al statutului juridic:
 - 2.1. fără personalitate juridică, în structura/organigrama FSS public sau privat.
 - 2.2. cu personalitate juridică, de sine stătătoare sau în subordinea FSS public sau privat.
3. EM are program de minim 40 ore/săptămână pentru minim 2 - 4 beneficiari/zi.

4. Durata acordării serviciilor de către EM este stabilită de echipa de evaluare.
5. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia se pot afla în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP, nu au acces facil la CZ și/sau nu se află în proximitatea CZ.
6. În situații fundamentate, coordonatorul EM poate stabili acordarea de servicii pentru beneficiari aflați în LMP.
7. EM deține cel puțin un mijloc de transport pentru asigurarea desfășurării activităților.
8. EM deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.
9. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului EM cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.
10. Activitatea EM este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator. În cazul în care EM are personalitate juridică, conducerea serviciului este asigurată de un absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență în domeniul asistenței sociale sau medicale, sau echivalentă. În cazul EM fără personalitate juridică, conducerea poate fi asigurată de o persoană cu studii post liceale în domeniile menționate sau echivalentă.
11. Coordonatorul EM elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din EM; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/EM.
12. FSS respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de serviciile și activitățile din EM.
13. FSS/EM are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.
14. Planul anual de instruire și formare profesională cuprinde module de instruire privind, cel puțin: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități.
15. Personalul EM este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate;

respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

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

Indicatori de control:

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

Ic 2 - Documentele care atestă calitatea de persoană încadrată în grad de handicap a beneficiarilor sunt în termen de valabilitate.

Ic 3 - ROF este disponibil la sediul EM, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 4 - FSS/EM respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din EM.

Ic 5 - Personalul EM a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 6 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 7 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu EM, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

Ic 8 - FSS/EM are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează materiale informative cu privire la EM.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: condiții de admitere, activități și servicii oferite, drepturile și obligațiile beneficiarilor, condiții de încetare și, după caz, modul de calcul al contribuției beneficiarului.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. FSS/EM deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.
5. FSS/EM utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit/prezentări audio-video/limbaj Braille/limbaj mimico- gestual.
6. FSS/EM utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.
7. FSS include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.
8. FSS/EM se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, condițiile încetării acordării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;
 - c) copie de pe actul de identitate a reprezentantului legal, după caz;
 - d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate;
 - e) ultimul talon de pensie sau adeverință de venit;
 - f) raportul de anchetă socială.
4. EM cunoaște și aplică procedura de admitere.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal
6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale.

7. FSS/EM explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.

8. Contractul de servicii prevede modul de acordare a serviciilor EM în situația beneficiarului care se află în îngrijirea asistentului personal sau a asistentului personal profesionist.

9. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS/EM completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.
2. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.
3. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS/EM.

4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS/EM; acordul scris se păstrează în dosarul personal.
5. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, FSS/EM pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal.
6. FSS asigură păstrarea/arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.
7. FSS/EM deține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

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

Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.

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

Ic 4 - Evidența dosarelor personale arhivate există pe suport hârtie sau electronic.

Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS/EM încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciilor în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. FSS/EM informează beneficiarii asupra condițiilor de încetare a acordării serviciilor.
2. Încetarea acordării serviciilor EM către beneficiar se poate face:
 - a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
 - b) prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului EM;
 - c) prin acordul părților.

3. EM înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul EM în condiții de siguranță și confidențialitate.

Indicatori de control:

Ic 1 - Registrul de evidență este păstrat în condiții de siguranță și confidențialitate.

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

Standard 1: EVALUARE	FSS/EM identifică nevoile specifice ale beneficiarilor, la domiciliul acestora.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în concordanță cu specificul EM.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.
2. Procedura precizează cel puțin: tipul de evaluare (inițială/periodică/la nevoie), metodele de evaluare aplicate, inclusiv din punct de vedere al necesității de adaptare a mediului ambiant, tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare, personalul implicat.
3. EM cunoaște și aplică procedura de evaluare.
4. Echipa multidisciplinară care realizează evaluarea poate fi: asistent social, psiholog, psihopedagog, logoped, medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, terapeut ocupațional, consilier vocațional; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico- gestual.
5. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.
6. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale, al nevoilor de informare, de dezvoltare a potențialului fizic, mintal, social, educațional și profesional, al nevoii de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte adaptări, al riscurilor existente și eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, altele).
7. În cadrul evaluării, echipa de evaluare urmărește recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alți specialiști sau de alte instituții/servicii publice.
8. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.

9. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile identificate, data următoarei evaluări, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

10. În cadrul evaluării, personalul implică beneficiarul, îi solicită și îi ascultă opinia.

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

12. Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului, însoțită sau nu de alte documente suplimentare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura este disponibilă la sediul FSS/EM.

Ic 2 - Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2: PLANUL PERSONALIZAT	EM asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.

Cerințe minime:

1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.

2. În PP sunt specificate, cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului prin EM pe baza evaluării, obiectivele pe termen scurt sau mediu, durata acordării și programarea, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție, data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

3. În PP se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care suportul familial este limitat sau lipsește.

4. În cadrul elaborării și revizuirii PP, personalul implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.
5. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul EM, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
6. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.
7. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Standard 3: MONITORIZARE	FSS/EM se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.

Cerințe minime:

1. Coordonatorul EM monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.
2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului EM cu personalul care lucrează cu beneficiarul.
3. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre coordonatorul SID și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
4. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare se include în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

Ic 1 - PP și Fișele de monitorizare sunt incluse în dosarul personal.

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)

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

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

a) informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;

b) sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;

c) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces;

d) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;

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

f) informare și suport pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;

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

h) suport pentru identificare locuri de muncă și orientare socio-profesională;

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

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

k) sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber.

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

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

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

6. FSS/coordonatorul EM poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

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

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 4 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ	EM se preocupă de siguranța psihică și emoțională a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor le este asigurat confortul psihic și emoțional și optimizarea personală.

Cerințe minime:

1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.

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

3. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere și terapie suportivă, intervenții terapeutice specifice.
4. Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog, psihoterapeut.
5. FSS/EM poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.
6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.
7. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
8. FSS/coordonatorul EM poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.
9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul EM, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

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

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

Standard 3 - FACILITAREA INDEPENDENȚEI BENEFICIARULUI	FSS/EM acordă asistență de specialitate pentru facilitarea independenței beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin la domiciliu pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională.

Cerințe minime:

1. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

- a) consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață sănătos și activ;
- b) analiză și soluții pentru adaptarea locuinței;
- c) instruire pentru utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces;
- d) analiză și soluții pentru adaptarea locului de muncă, după caz;
- e) informare cu privire la servicii și soluții terapeutice existente, noi cercetări, noi echipamente;
- f) informare privind îngrijirea stării generale, prin menținerea unei diete echilibrate, a unui nivel adecvat de activitate fizică, prin respectarea unor practici sexuale sănătoase, menținerea legăturii cu medicul de familie, altele;
- g) sprijin pentru dezvoltarea limbajului, inclusiv interpretare în limbaj mimico- gestual sau în limbaj specific surdocecității.

3. Personalul implicat în activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului poate fi: asistent social, medic, asistent medical, psiholog, psihopedagog, logoped, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, maseur, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, consilier vocațional, interpret de limbaj mimico-gestual, alții.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

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

6. FSS/coordonatorul EM poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

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

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile pentru facilitarea independenței sunt realizate de personal de specialitate.

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

Standard 4 - DEZVOLTAREA MOBILITĂȚII PERSONALE	FSS organizează și acordă sprijin direct pentru dezvoltarea mobilității beneficiarilor, la domiciliul acestora.
Rezultat:	Beneficiarilor li se dezvoltă potențialul fizic.

Cerințe minime:

1. Activitățile privind dezvoltarea mobilității sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

a) aplicarea de tehnici și exerciții pentru schimbarea poziției corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, brațul, alte părți ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport;

b) kinetoterapie /fiziokinetoterapie;

c) masaj;

d) terapii de relaxare;

e) instruire cu privire la exercițiile zilnice;

f) consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață activ;

g) măsuri de prevenire a riscurilor posibile de accidente cauzate de mediul ambiental;

h) instruire pentru utilizarea bicicletei medicinale, a stepper-ului sau a altor tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces.

3. Personalul implicat în activitățile privind dezvoltarea mobilității poate fi: medic, asistent medical, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, maseur, terapeut ocupațional, alți terapeuți.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

5. EM are în dotare tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare pentru realizarea activităților, pe care le utilizează la domiciliul beneficiarului.
6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
7. FSS/coordonatorul EM poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.
8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul EM, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
9. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Activitățile privind dezvoltarea mobilității sunt realizate de personal de specialitate.
- Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)

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

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:
 - a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
 - b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
 - c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
 - d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
 - e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;

- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/EM organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
2. Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de agresiune din partea beneficiarului, modalități de acțiune post-situație de risc.
3. EM cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. EM comunică către FSS, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. EM cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/EM organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Ic 3 - FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al EM/FSS și/sau al organelor abilitate.

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

Standard 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/EM se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în EM și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
2. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în EM.
3. EM cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
4. FSS/EM poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.
5. FSS înregistrează și arhivează toate sesizările/reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 7 - SATISFACTIA BENEFICIARILOR	FSS/EM se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile EM în condiții de siguranță și încredere.

Cerințe minime:

1. FSS/EM aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.
2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.
3. Coordonatorul EM și doi reprezentanți ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei vor fi incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

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

Documente prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru serviciul Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea EM
2.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
3.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
4.	Raport de activitate elaborat de conducătorul EM

5.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
6.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
7.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/guvernamentale
8.	Materiale informative cu privire la EM
9.	Procedura de admitere a beneficiarilor
10.	Decizia de admitere
11.	Contractul de furnizare de servicii
12.	Evidența dosarelor personale arhivate pe suport hârtie sau electronic
13.	Registru de evidență
14.	Procedura de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor
15.	Fișa de evaluare
16.	Planul personalizat (PP)
17.	Fișa de monitorizare
18.	Fișa beneficiarului
19.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
20.	Codul de etică
21.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
22.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
23.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
24.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
25.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor /reclamațiilor beneficiarilor
26.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime de calitate pentru serviciul Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, serviciul Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 38 puncte.

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

	Punctaj standarde specifice obligatorii de calitate minime	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL(Standard 1)	9		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE -FSS asigură organizarea și funcționarea EM cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Rezultat: EM este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare	9		
1. EM este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea EM.	1		
2. EM are program de minim 40 ore/săptămână pentru minim 2 - 4 beneficiari /zi.	1		
3. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare sunt în termen de valabilitate; aceștia se pot afla în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP, nu au acces facil la CZ și/sau nu se află în proximitatea unui CZ,	1		
4. EM deține și respectă ROF.	1		
5. EM deține cel puțin un mijloc de transport pentru asigurarea desfășurării activităților.	1		
6. Coordonatorul EM elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au	1		

impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din EM.			
7. Personalul EM este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
8. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu EM, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		
9.FSS/EM promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.	1		
Modulul II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL(Standarde 1- 4)	8		
Standard 1 - INFORMARE -FSS/EM asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a EM, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	2		
1. FSS/EM deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/EM utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al	1		

reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.			
Standard 2 - ADMITERE -FSS/EM realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activități și servicii, nevoilor lor individuale. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în EM.	3		
1. EM cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.	1		
2. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.	1		
3. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.	1		
Standard 3 - Dosarul personal al beneficiarului - FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		
1. FSS/EM completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.	1		
2. FSS/EM deține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic.	1		
Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR -FSS încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și	1		

acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciilor oferite în EM în condiții cunoscute și acceptate.			
1. EM înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul EM în condiții de siguranță și confidențialitate.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	6		
Standard 1 - EVALUARE -FSS/EM identifică nevoile specifice ale beneficiarilor, la domiciliul acestora. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în concordanță cu specificul EM.	3		
1. EM cunoaște și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.	1		
2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.	1		
3. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT -EM asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare.	1		
1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE -EM se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate.	2		
Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.			
1. Coordonatorul EM monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.	1		

2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată săptămânal, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului EM cu personalul care lucrează cu care lucrează cu beneficiarul.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII(Standarde 1 - 4)	4		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ -FSS/EM sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității.Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.	1		
Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLAGICĂ -EM se preocupă de siguranța psihică și emoțională a beneficiarilor.Rezultat: Beneficiarilor le este asigurat confortul psihic și emoțional și optimizarea personală.	1		
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.	1		
Standard 3 - FACILITAREA INDEPENDENȚEI BENEFICIARULUI -FSS/EM acordă asistență de specialitate pentru facilitarea independenței beneficiarilor. Rezultat:Beneficiarii primesc sprijin la domiciliu pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională.	1		
1. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere	1		

al realizării de către coordonatorul EM.			
Standard 4 - DEZVOLTAREA MOBILITĂȚII PERSONALE -FSS organizează și acordă sprijin direct pentru dezvoltarea mobilității beneficiarilor, la domiciliul acestora.Rezultat: Beneficiarilor li se dezvoltă potențialul fizic.	1		
1. Activitățile privind dezvoltarea mobilității sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul EM.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI(Standarde 1 - 7)	11		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/EM respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	1		
1. FSS/EM organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor	1		
Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC- FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.	1		
1. EM cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.	1		
Standard 3 - CODUL DE ETICĂ - FSS/EM elaborează și aplică Codul de etică.Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.	1		
1. EM elaborează și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI -FSS/EM asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării,	3		

exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.			
1. EM cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al EM și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/EM organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.	1		
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE - FSS/EM asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		
1. EM cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al EM și/sau al organelor abilitate.	1		

3. FSS/EM organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.	1		
Standardul 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII -FSS/EM se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în EM și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. EM cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR -FSS/EM se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din EM.	1		
1. FSS/EM aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	38		

ANEXA Nr. 6

Standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități și Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

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

ANPDPD	Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CAbR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)

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

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

Centrul de zi pentru persoane adulte cu dizabilități - CZ - este serviciul social care cuprinde un ansamblu de activități realizate în intervale diferite ale zilei pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor adulte cu dizabilități, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, dezvoltării potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

Centrul de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități - CSRN - este serviciul social care oferă intervenții specializate centrate pe recuperarea neuromotorie pentru a răspunde nevoilor individuale, identificate prin evaluare, ale persoanelor adulte cu dizabilități, în vederea menținerii/dezvoltării potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

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

Cerințe minime:

1. CZ este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CZ.
2. CZ are avizul de înființare emis de ANPDPD .
3. CZ are capacitate minimă de 8 beneficiari/zi.
4. Beneficiarii CZ sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia beneficiază de servicii de tip LP/se află în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.
5. CZ poate funcționa ca:
 - 5.1. Centru de zi în care se desfășoară activitățile: Informare și consiliere socială; Consiliere psihologică; Abilitare și reabilitare; Dezvoltarea deprinderilor de viață independentă; Dezvoltarea abilităților lucrate, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă; Integrare și participare socială și civică;
 - 5.2. Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu, care asigură beneficiarilor servicii de recuperare medicală.
6. CZ are program minim de 40 ore/săptămână; programul de lucru este afișat în loc vizibil.
7. CZ deține autorizațiile și avizele de funcționare în termen de valabilitate: autorizația sanitară de funcționare sau, după caz, documentul prevăzut de procedura în vigoare privind reglementarea

sanitară pentru funcționarea activităților cu risc pentru starea de sănătate a populației; autorizația sanitar-veterinară, pentru serviciile care asigură activități de preparare și distribuire a hranei; autorizația de securitate la incendiu sau, după caz, documentul care atestă faptul că nu se supune autorizării de securitate la incendiu.

8. CZ deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.

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

10. Activitatea CZ este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator; coordonatorul este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență în domeniul asistență socială, psihologie sau medicină, sau echivalentă, cu cel puțin 1 an vechime în servicii sociale.

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

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

13. FSS/CZ are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.

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

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

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

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

Indicatori de control:

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

Ic 2 - CZ deține avizul de înființare emis de ANPDPD .

Ic 3 - Documentele care atestă calitatea de persoană încadrată în grad de handicap a beneficiarilor sunt în termen de valabilitate.

Ic 4 - ROF este disponibil la sediul CZ, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 5 - FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din CZ.

Ic 6 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 7 - Personalul CZ a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 8 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CZ, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale, în folosul beneficiarilor.

Ic 9 - FSS/CZ are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

Standard 2 - SIGURANȚĂ ȘI CONFORT PENTRU BENEFICIARI	FSS/CZ asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.

Cerințe minime:

1. CZ este amplasat în comunitate și are acces la mijloacele de transport în comun.
2. Mijloacele prin care se asigură împrejmuirea CZ, acolo unde este cazul, nu împietează vizibilitatea în și dinspre locație.

3. CZ respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi sau planuri înclinate, mână curentă, pavaj tactil, altele.
4. CZ dispune de un spațiu de primire pentru beneficiari, dotat cu scaune și mese.
5. CZ dispune de spații pentru desfășurarea activităților, precum și de spații administrative.
6. Spațiile pentru desfășurarea activităților sunt dotate și adaptate în concordanță cu natura activităților, de exemplu cu tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces, de kinetoterapie, de dezvoltare abilități lucrative (mașini de cusut/roata olarului, cuptor pentru ceramică etc.), IT, mese, scaune, altele.
7. Spațiile pentru desfășurarea activităților sunt iluminate natural și artificial și, după caz, sunt dotate cu aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire etc.
8. Spațiile interioare și exterioare oferă siguranță beneficiarilor, de exemplu: ferestrele sunt securizate, instalațiile și cablurile electrice sunt izolate, ușile au sisteme de închidere accesibile beneficiarilor și personalului, în caz de urgență, pardoselile sunt antiderapante, altele.
9. Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare previn producerea de accidente de tip alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, altele.
10. Acolo unde este posibil, spațiile exterioare sunt amenajate, de exemplu cu bănci, foișoare și/sau cu diverse echipamente de relaxare și mișcare, de exemplu coș de baschet, mese de șah, altele.
11. CZ deține grupuri sanitare separate pe sexe; numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de două, fiecare dintre acestea fiind adaptat.
12. Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.), echipamente de aerisire.
13. Alezele, halatele, prosoapele și orice alte echipamente din material textil utilizate de CZ sunt curate și igienizate.
14. Camerele video din CZ sunt plasate la intrare, în spațiile comune și cele exterioare.
15. CZ dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.
16. CZ dispune de mijloace de transport auto pentru transportul beneficiarilor, după caz.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Spațiile CZ degajă o atmosferă familială.

Indicatori de control:

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

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

Ic 3 - CZ este adaptat corespunzător pentru persoanele cu dizabilități.

Ic 4 - Spațiile CZ au destinații și sunt dotate în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 5 - CZ dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.

Standard 3 - ALIMENTAȚIE, ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ	FSS/CZ asigură, în anumite condiții, o masă/zi, într-un cadru familial.
Rezultat:	Beneficiarii se hrănesc și primesc îngrijire și asistență în condiții igienice și ambianță plăcută.

Cerințe minime:

1. CZ poate asigura cel puțin o masă/zi pentru beneficiarii care participă la activități care durează minim 4 ore/zi; acordarea meselor se realizează în complementaritate/completare cu programul din LP.
2. CZ dispune, după caz, de un oficiu, echipat cu chiuvetă, aragaz/microunde, frigider/spațiu pentru depozitare alimente.
3. FSS/CZ poate asigura materiale necesare (veselă, tacâmuri) pentru un mediu familial pentru servirea mesei.
4. CZ promovează un stil de viață sănătos și sprijină beneficiarii să înțeleagă importanța obiceiurilor culinare corecte (de exemplu, a nu mânca excesiv pâine).
5. CZ poate organiza grădină terapeutică sau crescătorie de animale mici, deservite de personal, beneficiari, în funcție de recomandările din PIS și, după caz, de alte persoane care desfășoară activități în interesul comunității sau voluntari, cu respectarea normelor de securitate și siguranță a muncii.
6. CZ utilizează produsele obținute din aceste forme terapeutice de gospodărire pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.
7. CZ respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.
8. Principalele activități de îngrijire și asistență, după caz, constau în:
 - a) sprijin pentru îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat;
 - b) sprijin pentru asigurarea igienei;
 - c) sprijin pentru transfer și mobilizare, pentru deplasarea în interior/exterior, altele.
9. Personalul implicat poate fi: infirmieră, pedagog social, lucrător social, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie.
10. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic, îi sprijină acolo unde este nevoie.

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

12. FSS/CZ poate facilita/realiza sesiuni de instruire privind acordarea de prim ajutor pentru personalul implicat în activități de îngrijire și asistență.

Indicatori de control:

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

Ic 2 - Produsele din gospodăriile anexă, acolo unde există, contribuie la creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

Ic 3 - Activitățile de hrănire, îngrijire și asistență sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 4 - Sesiunile de instruire a personalului implicat sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

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

Cerințe minime:

1. CZ sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.

2. FSS/CZ poate asigura beneficiarilor suport avizat, prin parteneriat cu specialiști, pentru teme ca: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, altele.

3. În cazul în care un beneficiar are nevoie de intervenție medicală, CZ apelează la servicii medicale de urgență.

Indicatori de control:

Ic 1 - FSS/CZ a asigurat/asigură beneficiarilor suport avizat, prin parteneriat cu specialiști, pentru teme ca: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, altele.

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, condițiile încetării acordării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;
 - c) copie de pe actul de identitate a reprezentantului legal, după caz;
 - d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate, PIS, PIRIS;
 - e) ultimul talon de pensie sau adeverință de venit;
 - f) raportul de anchetă socială.
4. CZ cunoaște și aplică procedura de admitere.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal
6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale.
7. FSS/CZ explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.
8. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de control:

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

Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.

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

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

Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS/CZ încetează acordarea serviciului social, în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciilor în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. Încetarea acordării serviciilor CZ către beneficiar se poate face:
 - a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
 - b) prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului CZ;
 - c) prin acordul părților.
2. CZ înregistrează, zilnic sau săptămânal, beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență care se păstrează la sediul CZ.
3. CZ păstrează/arhivează registrele de evidență, în condiții de siguranță și confidențialitate, pe o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.
4. FSS/CZ deține evidența registrelor de evidență arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

Ic 1 - Registrele de evidență sunt păstrate în condiții de siguranță și confidențialitate.

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

Standard 1 - EVALUARE	FSS/CZ identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii adecvate nevoilor identificate, în concordanță cu specificul CZ.

Cerințe minime:

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

2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivul general și obiectivele pe termen scurt sau mediu stabilite pentru beneficiar și ori de câte ori este nevoie.
3. Personalul care realizează evaluarea poate fi: asistent social, psiholog, psihopedagog, medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, terapeut ocupațional, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, specialist în angajare asistată, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, alți terapeuți; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico-gestual.
4. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale și gradului de autonomie și comunicare, al nevoilor de abilitare și reabilitare, al nevoii de menținere sau dezvoltare a deprinderilor de viață independentă și integrare, al nevoilor educaționale, culturale, al riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, altele), precum și al intereselor vocaționale și abilităților lucrative.
5. În cadrul evaluării, echipa de evaluare urmărește recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alți specialiști sau de alte instituții/servicii publice.
6. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.
7. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile identificate, obiectivele pe termen scurt sau mediu, serviciile și activitățile recomandate, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.
8. În cadrul evaluării, personalul se preocupă să implice beneficiarul și să-i asculte opinia.
9. Reprezentantul legal participă la evaluare ori de câte ori aceasta se realizează; în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoștință.
10. Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului, însoțită sau nu de alte documente suplimentare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

1. Echipa multidisciplinară care a efectuat evaluarea inițială completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar, pentru o perioadă de maxim 6 luni.
2. În PP sunt specificate, cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului, pe baza evaluării, durata acordării și programarea (zilnică, săptămânală, lunară), timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție (individual/grup), data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.
3. În PP se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea și susținerea participării beneficiarului.
4. PP se revizuieste la interval de maxim 6 luni de către echipa multidisciplinară împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz.
5. PP revizuit cuprinde cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului pentru perioada de până la următoarea revizuire, programarea (zilnică, săptămânală, lunară), timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție (individual/grup), data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal
6. În cadrul elaborării și revizuirii PP, echipa multidisciplinară implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.
7. PP cuprinde cel puțin 3 activități dintre cele desfășurate de CZ.
8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
9. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.
10. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

- Im 1 - Conținutul PP, inițial și revizuit, respectă cerințele minime ale standardului.
- Im 2 - PP consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea și susținerea participării beneficiarului.

Indicatori de control:

- Ic 1 - PP este revizuit la maxim 6 luni.
- Ic 2 - PP cuprinde cel puțin 3 activități dintre cele desfășurate de CZ.

Standard 3 - MONITORIZARE	FSS/CZ se asigură că activitățile/serviciile planificate prin PP sunt realizate.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 7)

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

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.
2. Principalele activități de informare și consiliere socială, după caz, constau în:

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

3. Activitățile de informare și consiliere socială se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, și la domiciliul beneficiarului.

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.
2. Consilierea are ca obiective: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, altele.
3. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere și terapie suportivă, intervenții terapeutice specifice.
4. FSS/CZ asigură și dotează corespunzător un spațiu pentru desfășurarea consilierii psihologice, individuale sau de grup.
5. Consilierea psihologică se poate acorda și la domiciliul beneficiarilor.
6. Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog, psihoterapeut.
7. FSS/CZ poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.
8. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.
9. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
10. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
11. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Consilierea psihologică este realizată de personal de specialitate.
- Ic 2 - FSS/CZ a implicat și alți specialiști în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

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

Cerințe minime:

1. Activitățile de abilitare și reabilitare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.
2. Activitățile de abilitare și reabilitare, după caz, constau în:
 - a) logopedie sau psihoterapie;
 - b) masaj sau kinetoterapie sau fizioterapie;
 - c) hidroterapie sau termoterapie sau balneoterapie sau terapii speciale sau arteterapie (modelaj, sculptură, pictură sau desen, decorațiuni pe diverse materiale, artizanat, dans, muzică, teatru) sau terapie prin muzică;
 - d) stimulare psiho-senzorio-motorie;
 - e) terapie ocupațională;
 - f) activități de tip vocațional /ocupațional, altele.
3. Terapia ocupațională oferă metode variate pentru a îmbogăți deprinderile cognitive, fizice și motorii și pentru a spori încrederea în sine a beneficiarilor, pentru a dezvolta abilitățile de motricitate fină (mișcarea și dexteritatea mușchilor mici din mâini și degete), de motricitate grosieră (mișcarea mușchilor mari din brațe și picioare), abilitățile oral-motorii (mișcarea mușchilor din gură, buze, limbă, maxilar), abilitățile de auto-îngrijire, altele.
4. Activitățile de abilitare și reabilitare includ instruirea privind utilizarea tehnologiilor de acces, fiind mai cunoscute: afișajul Braille, sintetizatorul de voce hardware, imprimanta Braille, telefoane cu amplificator, tastatura virtuală și altele, precum și instruirea privind utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces, cele mai cunoscute fiind: cârje și bastoane, cadru de mers, scaun rulant, verticalizator, dispozitive auditive, produse pentru comunicare și altele.
5. Fiecărui beneficiar îi sunt acordate cel puțin 3 activități de abilitare și reabilitare din cele menționate la cerința minimă nr. 2.
6. Activitățile de abilitare și reabilitare se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, sau în spațiu liber sau la domiciliul beneficiarilor.
7. FSS/CZ asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.
8. Personalul implicat în efectuarea serviciilor de abilitare și reabilitare poate fi: kinetoterapeut, fizioterapeut, maseur, logoped, terapeut ocupațional, pedagog de recuperare, tehnician evaluare,

recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, instructor de ergoterapie, art-terapeut, instructor de educație, instructor de ergoterapie, pedagog social, lucrător social, alți terapeuți.

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

Ic 2 - Fiecare beneficiar desfășoară cel puțin 3 activități de abilitare și reabilitare.

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

Standard 4 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ	FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă.

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, după caz, constau în:

a) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte aptitudinile cognitive, de exemplu: a) să-și folosească simțurile pentru a explora obiecte (experiențe senzoriale cu scop): simțul văzului, simțul auzului, simțul tactil, simțul olfactiv, simțul gustativ; b) să dezvolte elemente din învățarea de bază: copierea,

Învățarea prin acțiuni cu două sau mai multe obiecte sau prin joc simbolic, dobândirea de informații, dobândirea limbajului suplimentar, repetarea, dobândirea de concepte legate de caracteristicile lucrurilor, persoanelor sau evenimentelor, dezvoltarea competenței de a citi, scrie, socoti, dobândirea deprinderilor complexe; c) să aplice cunoștințele prin dezvoltarea concentrării, menținerea atenției asupra unor acțiuni/sarcini pe o durată adecvată, dezvoltarea gândirii, exersarea cititului, scrisului, socotitului, identificarea de răspunsuri și soluții la întrebări sau situații din programul zilnic, selectarea unei opțiuni pentru luarea unei decizii și ducerea la îndeplinire a acesteia.

b) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte deprinderile zilnice de organizare, planificare și finalizare a programului zilnic, pentru gestionarea timpului, pentru a face față stresului, situațiilor de tensiune, urgență sau criză, pentru autocontrolul comportamentului și exprimării emoțiilor adecvate, altele;

c) aplicarea de tehnici și exerciții pentru comunicare prin mesaje verbale și non-verbale, dezvoltarea limbajului mimico-gestual, dezvoltarea abilităților de a schimba idei/conversa, de a discuta cu una sau mai multe persoane, utilizarea instrumentelor de comunicare, altele;

d) aplicarea de tehnici și exerciții pentru schimbarea poziției corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, brațul, alte părți ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport;

e) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte deprinderile de autonomie personală/autoîngrijire, pentru învățarea acțiunilor de spălat și șters corpul sau părțile corpului, de îngrijit pielea, dinții, părul, unghiile, nasul, de realizat toaleta intimă, de îmbrăcat/dezbrăcat, de mâncat/băut; activitățile cuprind totodată exerciții de conștientizare privind alegerea îmbrăcăminții și încălțăminte în mod adecvat, ținând cont de anotimp și eveniment, de păstrare în ordine și curățenie a obiectelor personale, altele.

f) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe cum să-și păstreze igiena personală și a spațiului de locuit, importanța menținerii unei diete echilibrate și a unei activități fizice zilnice, altele;

g) aplicarea de exerciții de conștientizare pentru a înțelege pericolele ce pot amenința securitatea personală sau a altora, riscurile legate de situații care pot determina accidente, traumatisme sau leziuni, riscuri legate de consumul de alcool, droguri, infectarea cu infecții cu transmitere sexuală, HIV/SIDA, altele;

h) aplicarea de tehnici și exerciții necesare pentru ca beneficiarii să-și dezvolte deprinderi de autogospodărire prin prepararea și servirea hranei, curățenia spațiului propriu, gestionarea deșeurilor, aranjarea îmbrăcăminții și încălțăminte, îngrijirea dispozitivelor de sprijin (ochelari, luche, scaun rulat, cadru de mers etc.), achiziționarea de bunuri și servicii și altele;

i) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe cunoașterea diferitelor tipuri de relații, exersarea unor abilități sociale, acțiuni și comportamente necesare pentru stabilirea de interacțiuni cu membrii familiei, alți beneficiari, cu persoane cunoscute sau necunoscute, educație sexuală și altele;

j) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să facă față tranzacțiilor economice de bază (să utilizeze bani pentru a cumpăra produse), să gestioneze resurse proprii și altele;

k) exerciții pentru dezvoltarea abilităților educaționale, a nivelului de educație și altele.

3. Activitățile se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, sau în spațiu liber sau la domiciliul beneficiarilor.

4. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă poate fi: medic, asistent medical, soră medicală, asistent social, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, pedagog social, instructor de educație, lucrător social, tehnician de asistență socială, art terapeut, alți terapeuți.

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

6. FSS/CZ realizează sesiuni de instruire teoretică și practică a personalului și a beneficiarilor cu privire la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare în activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, prin colaborarea cu furnizori sau organizații neguvernamentale.

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă sunt realizate de personal de specialitate.

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

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

<p>Standard 5 - DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR LUCRATIVE, PREGĂTIREA PENTRU MUNCĂ ANGAJAREA ÎN MUNCĂ ȘI SPRIJIN PENTRU MENȚINEREA LOCULUI DE MUNCĂ</p>	<p>FSS/CZ se preocupă de îmbunătățirea abilităților lucrate și a nivelului de pregătire pentru muncă a beneficiarilor.</p>
--	--

Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea potențialului lucrativ.
-----------	---

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.
2. Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă, după caz, constau în:
 - a) sprijin și exerciții pentru ca beneficiarii să-și exerseze/consolideze cunoștințele în vederea dezvoltării abilităților practice și comportamentelor sociale necesare lucrului în grup, încadrării în muncă și gestionării bugetului propriu;
 - b) sprijin pentru ca beneficiarii să-și dezvolte nivelul de educație și de formare profesională;
 - c) consiliere pre și post angajare;
 - d) consiliere juridică;
 - e) organizarea de grupuri de suport, altele.
3. Activitățile cuprind totodată acțiuni și demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă, altele.
4. Activitățile se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber, la locul de muncă al beneficiarului sau la domiciliul acestuia.
5. CZ poate organiza și desfășura activități cu specific lucrativ, de exemplu: sortat și prelucrat materiale textile, cusut de mână sau cu mașina, croșetat, execuție bijuterii, produse decorative, activități de asamblare, ambalare, altele.
6. CZ poate organiza ateliere protejate, cu respectarea prevederilor legislative în vigoare.
7. FSS/CZ dispune de spații pentru desfășurarea de ateliere creative-terapeutice, ateliere protejate/vocaționale, de exemplu: croitorie și decorațiuni, artizanat, litografie, grădinărit, tehnoredactare și multiplicare, brutărie, catering, ambalaje, lumânărit, ceramică și mozaic, altele.
8. FSS/CZ asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.
9. FSS/CZ poate contracta servicii oferite de instituții/organizații neguvernamentale în scopul consilierii și orientării profesionale, motivării pentru ocupare, altele.
10. CZ are parteneriate cu instituții/operatori economici care pot acorda stagii de practică, de ucenicie, de voluntariat în vederea pregătirii pentru muncă.
11. FSS/CZ face demersuri pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare pentru beneficiari, inclusiv pentru organizarea sesiunilor de instruire în vederea utilizării.

12. Personalul implicat în activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă poate fi: asistent social, tehnician de asistență socială, lucrător social, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, art-terapeut, animator socio-educativ, pedagog de recuperare, pedagog social, instructor de educație, instructor de ergoterapie, specialist în angajare asistată, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, alți terapeuți.

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă sunt realizate de personal de specialitate.

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

Standard 6 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ	FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea autonomiei sociale a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii participă la viața comunității.

Cerințe minime:

1. Activitățile de integrare și participare socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

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

3. Personalul implicat în efectuarea activităților de integrare și participare socială și civică poate fi: asistent social, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut,

pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, instructor de educație, tehnician de asistență socială, lucrător social, animator socio-educativ, art terapeut, alți terapeuți.

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

5. FSS/CZ realizează sesiuni de instruire teoretică și practică a personalului și a beneficiarilor cu privire la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare în activitățile de integrare și participare socială și civică, prin colaborarea cu furnizori sau organizații neguvernamentale.

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de integrare și participare socială și civică sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - FSS/CZ a asigurat/asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.

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

Standard 7 - RECUPERARE NEUROMOTORIE DE TIP AMBULATORIU	FSS/CZ încurajează beneficiarii să-și mențină autonomia și să-și dezvolte potențialul funcțional.
Rezultat:	Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea sau dezvoltarea potențialului funcțional.

Cerințe minime:

1. Serviciile de recuperare neuromotorie sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

2. Serviciile de recuperare neuromotorie cuprind, de exemplu: kinetoterapie, terapie prin masaj, fizioterapie, terapii de relaxare și altele.
3. CZ dispune de dotările necesare pentru realizarea serviciilor de recuperare neuromotorie.
4. Personalul implicat în efectuarea serviciilor de recuperare neuromotorie poate fi: medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog de recuperare, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.
5. FSS/CZ poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.
6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort fizic și psihic.
7. Personalul ține evidența zilnică a beneficiarilor și a activităților desfășurate, pe intervale orare, într-un Registru de evidență.
7. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată lunar, în întâlnirea de lucru a managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.
8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
9. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Serviciile de recuperare neuromotorie sunt realizate de personal de specialitate.

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

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)

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

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:
 - a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
 - a) b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
 - c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
 - d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;

- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
 - f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
 - g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
 - h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
 - i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.
2. FSS/CZ organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
2. Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de plecare neanunțată a beneficiarului, de agresiune, modalități de acțiune post-situație de risc.
3. CZ cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. CZ comunică către FSS, în termen de maximum 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

- Ic 1 - Procedura privind managementul situațiilor de risc este disponibilă la sediul FSS/CZ.
- Ic 2 - Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - CODUL DE ETICĂ	FSS elaborează și aplică Codul de etică.
-----------------------------	--

Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură tratament egal.
-----------	--

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. CZ cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/CZ organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.
3. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.
4. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
5. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.
7. CZ încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.

8. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.

9. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

2. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

3. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

4. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

5. CZ încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

6. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.

7. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Standard 6: SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/CZ se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CZ și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

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

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

3. CZ cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 7 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR	FSS/CZ se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CZ în condiții de siguranță și încredere.

Cerințe minime:

1. FSS/CZ aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.
2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.
3. Chestionarele completate sunt depuse de beneficiari într-o cutie specială, ușor accesibilă.
4. Coordonatorul CZ, managerul de caz și un reprezentant al personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei sunt incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

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

Documente prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități și Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CZ
2.	Aviz de înființare emis de ANPDPD
3.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
4.	Tabelul cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
5.	Raport de activitate elaborat de coordonatorul CZ
6.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
7.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
8.	Contracte de parteneriat cu organisme neguvernamentale sau guvernamentale
9.	Materiale informative cu privire la LP
10.	Procedura de admitere
11.	Decizia de admitere
12.	Contractul de furnizare de servicii
13.	Evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic
14.	Tabelul cu numele persoanelor care au semnat pentru luare la cunoștință a prevederilor privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social, înainte de semnarea contractului de furnizare
15.	Registru de evidență a beneficiarilor
16.	Procedura de evaluare a nevoilor specifice ale beneficiarilor
17.	Fișa de evaluare

18.	Planul personalizat (PP)
19.	Fișa de monitorizare
20.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
21.	Codul de etică
22.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
23.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
24.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
25.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
26.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor /reclamațiilor beneficiarilor
27.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități și Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 53 puncte. Standardul 7 de la Modulul IV Activități și servicii nu este obligatoriu.

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale organizate ca Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 49 puncte. Standardele 2, 4, 5 și 6 de la Modulul IV Activități și servicii nu sunt obligatorii. Fișa de autoevaluare se completează după modelul prevăzut în Anexa nr.9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.118/2014.

FIȘA DE AUTOEVALUARE - CZ

	Punctaj Standarde specifice minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)	19		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE: FSS asigură organizarea și funcționarea CZ cu respectarea prevederilor legale în vigoare Rezultat: CZ este organizată și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare	11		
1. CZ este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CZ.	1		
2. CZ are capacitatea de minim 8 beneficiari/zi.	1		
3. CZ are avizul de înființare emis de ANPDPD .	1		
4. Beneficiarii CZ sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia beneficiază de servicii de tip LP/se află în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.	1		
5. CZ deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare (ROF).	1		
6. FSS/CZ respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din CZ.	1		

7. Coordonatorul CZ elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate.	1		
8. Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.	1		
9. Personalul CZ este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
10. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarului cu CZ, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		
11. FSS/CZ promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști, voluntari sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.	1		
Standard 2 - SIGURANȚĂ ȘI CONFORT PENTRU BENEFICIARI: FSS/CZ asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.	7		
1. CZ este amplasat în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun iar mijloacele prin care se asigură împrejmuirea nu împietează vizibilitatea.	1		
2. Spațiile CZ, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.	1		
3. CZ dispune de spații pentru desfășurarea activităților, precum și de spații administrative, inclusiv de un spațiu de primire pentru beneficiari, dotat cu scaune și mese.	1		

4. CZ respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi sau planuri înclinate, mână curentă, altele.	1		
5. CZ deține grupuri sanitare separate pe sexe; numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două, fiecare dintre acestea fiind adaptat.	1		
6. Spațiile pentru desfășurarea activităților sunt dotate și adaptate în concordanță cu natura activităților, de exemplu cu tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces, de kinetoterapie, de dezvoltare abilități lucrative (mașini de cusut/roata olarului, cuptor pentru ceramică etc.), IT, mese, scaune, altele.	1		
7. CZ dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.	1		
Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE - FSS/CZ se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.	1		
1. CZ sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.	1		
Modulul II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1- 4)	7		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/CZ asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a CZ, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	2		
1. CZ deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/CZ utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza	1		

acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.			
Standard 2 - ADMITERE - FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile CZ, nevoilor lor individuale. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în CZ.	2		
1. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.	1		
2. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.	1		
Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		
1. FSS/CZ completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.	1		
2. FSS/CZ deține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.	1		
Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR - FSS/CZ încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciilor oferite în CZ în condiții cunoscute și acceptate.	1		

1. CZ înregistrează, zilnic sau săptămânal, beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență care se păstrează la sediul CZ.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	8		
Standard 1 - EVALUARE - FSS/CZ identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii adecvate nevoilor identificate, în concordanță cu specificul CZ.	3		
1. Evaluarea inițială a beneficiarului, care se realizează în cel mult 5 zile de la admitere, are ca scop identificarea nevoilor specifice ale beneficiarului.	1		
2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivul general și obiectivele pe termen scurt sau mediu stabilite pentru beneficiar și ori de câte ori este nevoie.	1		
3. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT - CZ asigură activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare.	3		
1. Echipa multidisciplinară care a efectuat evaluarea inițială completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
2. PP realizat în baza evaluării inițiale se întocmește pentru o perioadă de maxim 6 luni.	1		
3. PP cuprinde cel puțin 3 activități dintre cele desfășurate de CZ.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - FSS/CZ se asigură că activitățile și/sau serviciile planificate prin PP sunt realizate. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.	2		

1. FSS desemnează un manager de caz/responsabil de caz pentru fiecare beneficiar.	1		
2. FSS/CZ se asigură că Fișa de monitorizare este utilizată corespunzător cerințelor standardului de calitate.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 14)	9		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ - FSS/CZ sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează de personal de specialitate, conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ -	1		
FSS/CZ se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.			
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează de personal de specialitate conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
Standard 3 - ABILITARE ȘI REABILITARE - .	2		
FSS/CZ se preocupă ca beneficiarii să-și dezvolte autonomia și potențialul funcțional. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru dezvoltarea potențialului.			
1. Activitățile de abilitare și rehabilitare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de personal de specialitate conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al	1		

evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.			
2. Fiecărui beneficiar îi sunt acordate cel puțin 3 activități de abilitare și reabilitare.	1		
Standard 4 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă.	2		
1. Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de către personal de specialitate conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
2. FSS/CZ realizează sesiuni de instruire teoretică și practică a personalului și a beneficiarilor cu privire la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare în activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, prin colaborarea cu furnizori sau organizații neguvernamentale.	1		
Standard 5 - DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR LUCRATIVE, PREGĂTIREA PENTRU MUNCĂ, ANGAJAREA ÎN MUNCĂ ȘI SPRIJIN PENTRU MENȚINEREA LOCULUI DE MUNCĂ - FSS/CZ se preocupă de îmbunătățirea abilităților lucrate și a nivelului de pregătire pentru muncă a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea potențialului lucrativ.	1		
1. Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrate, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de coordonatorul CZ și din	1		

punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.			
Standard 6 - Integrare și participare socială și civică - FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea autonomiei sociale a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii participă la viața comunității.	1		
1. Activitățile de integrare și participare socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de către personal de specialitate, conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
Standard 7 - RECUPERARE NEUROMOTORIE DE TIP AMBULATORIU - FSS/CZ încurajează beneficiarii să-și mențină autonomia și să-și dezvolte potențialul funcțional. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea sau dezvoltarea potențialului funcțional.	1		
1. Serviciile de recuperare neuromotorie sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)	11		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/CZ respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	1		
1. FSS/CZ organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor	1		
Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC - FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.	1		

Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.			
1. CZ cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.	1		
Standard 3 - CODUL DE ETICĂ - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.	1		
1. CZ cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI - FSS/CZ asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.	3		
1. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.	1		
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE - FSS/CZ asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		

Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.			
1. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.	1		
Standardul 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII - FSS/CZ se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CZ și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. CZ cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 7- SATISFAȚIA BENEFICIARILOR - FSS/CZ se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CZ.	1		
1. FSS/CZ aplică anual chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități, servicii, atitudini generale.	1		
TOTAL	54		

ANEXA Nr. 7

Standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru Servicii de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

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

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

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

MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standard 1)

Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități - SAS - cuprind un ansamblu de activități realizate pentru a răspunde nevoilor specifice individuale ale persoanelor adulte cu dizabilități și ale membrilor familiei sau reprezentanților lor, în vederea depășirii situațiilor de dificultate și prevenirii instituționalizării.

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

Cerințe minime:

1. SAS este înființat prin hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SAS.
2. SAS este un serviciu social care funcționează fără personalitate juridică, în structura/organigrama FSS public sau privat.
3. Programul SAS este de minim 40 ore/săptămână și se desfășoară la sediul SAS sau în teren, după caz, în conformitate cu nevoile specific ale beneficiarilor; programul de lucru este afișat în loc vizibil.
4. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități, membrii familiei acestora, persoane care au calitatea de tutore, curator, asistent personal sau asistent personal profesionist.
5. FSS asigură spațiu/spații care respectă condiții minime de accesibilitate și siguranță pentru desfășurarea activităților și serviciilor SAS.
6. SAS deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.
7. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului SAS, cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.
8. Activitatea SAS este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator, absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă, care asigură un management eficient și modern în vederea creșterii permanente a calității serviciilor.
9. Coordonatorul SAS elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea activităților, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea serviciilor din SAS; raportul este avizat de FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/SAS.

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

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

Indicatori de control:

Ic 1 - SAS deține hotărârea consiliului local/județean sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege a furnizorului de servicii sociale.

Ic 2 - ROF este disponibil la sediul SAS, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 3 - FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de activitățile și serviciile din SAS.

Ic 4 - Personalul SAS a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 5 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 6 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SAS, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

Ic 7 - FSS/SAS folosește serviciile voluntarilor în interesul beneficiarilor, în condițiile legii.

Ic 8 - FSS/SAS are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează materiale informative cu privire la SAS.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: condiții de admitere, activități și servicii oferite, condiții de încetare, drepturile și obligațiile beneficiarilor.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. SAS deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.
5. SAS utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit/prezentări audio-video/limbaj Braille/limbaj mimico- gestual.
6. FSS/SAS utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.
7. FSS include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.
8. FSS/SAS se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, condițiile încetării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, și anume:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;
 - c) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap pentru persoane adulte, în termen de valabilitate;
 - d) raportul de anchetă socială, după caz.
4. SAS cunoaște și aplică procedura de admitere.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; dispoziția este inclusă în dosarul personal.
6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale.
7. FSS/SAS explică beneficiarului prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio- video, limbaj mimico-gestual etc.
8. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS/SAS completează dosarul personal al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.
2. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.
3. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS/SAS.
4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS/SAS; acordul scris se păstrează în dosarul personal.
5. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, FSS/SAS pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal.
6. FSS asigură păstrarea/arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la sistarea serviciilor.
7. FSS/SAS ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

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

Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.

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

Ic 4 - Evidența dosarelor personale arhivate există pe suport de hârtie sau electronic.

Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. FSS/SAS informează beneficiarii asupra condițiilor de încetare a acordării serviciilor.
2. Încetarea acordării serviciilor SAS către beneficiar se poate face:
 - a) la cererea beneficiarului, prin decizia unilaterală a acestuia;
 - b) prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului SAS;
 - c) prin acordul părților.

3. SAS înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SAS în condiții de siguranță și confidențialitate.

Indicatori de control:

Ic 1 - Registrul de evidență este păstrat în condiții de siguranță și confidențialitate.

Ic 2 - Încetarea acordării serviciilor SAS s-a făcut în condițiile prevăzute.

Ic 3 - Beneficiarii și serviciile SAS sunt înregistrate zilnic.

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

Standard 1 - EVALUARE	FSS/SAS identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii conform nevoilor specifice identificate.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează procedura de evaluare a nevoilor specifice ale beneficiarilor.
2. Procedura precizează cel puțin: tipul de evaluare (inițială/periodică/la nevoie), contextul și metodele de evaluare aplicate, documentele utilizate, personalul implicat.
3. SAS cunoaște și aplică procedura de evaluare.
4. Echipa multidisciplinară care realizează evaluarea este formată din cel puțin două persoane cu specialități diferite dintre următoarele: asistent social, psiholog, psihopedagog, terapeut ocupațional, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, alți terapeuți; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico- gestual.
5. În cadrul evaluării, personalul implicat urmărește recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alți specialiști sau de alte instituții/servicii publice.
6. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.
7. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al nevoilor de informare și consiliere și al nevoilor specifice legate de barierele cu care se confruntă privind integrarea și participarea la viața socială, al interesului pentru incluziune socială sau ocupare în muncă sau pentru lucrul în grup și altele.
8. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.
9. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile specifice identificate, data următoarei evaluări, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului.
10. În cadrul evaluării, personalul ascultă și consemnează opinia beneficiarului.
11. Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura este disponibilă la sediul FSS/SAS.

Ic 2 - Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT	SAS asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.

Cerințe minime:

1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.
2. În PP sunt specificate, cel puțin: activitățile și/sau serviciile care vor fi acordate beneficiarului prin SAS, obiectivele pe termen scurt sau mediu, durata acordării și programarea, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție, data viitoarei revizurii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului.
3. În PP se consemnează relația beneficiarului - persoană adultă cu dizabilități - cu membrii familiei care au solicitat servicii de asistență și suport, modalitatea de implicare a familiei/altor persoane în îngrijirea/asistența persoanei adulte cu dizabilități.
4. În cadrul elaborării și revizurii PP, personalul implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.
5. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
6. Beneficiarul primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.
7. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - PP consemnează relația beneficiarului - persoană adultă cu dizabilități - cu membrii familiei care au solicitat servicii de asistență și suport, modalitatea de implicare a familiei/altor persoane în îngrijirea/asistența persoanei adulte cu dizabilități.

Standard 3: MONITORIZARE	FSS/SAS se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate în interesul beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.

Cerințe minime:

1. Coordonatorul SAS monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.
2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului SAS cu personalul care lucrează cu beneficiarul.
3. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre coordonatorul SAS și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar.
4. La sistarea serviciilor, Fișa de monitorizare se include în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

Ic 1 - PP și Fișele de monitorizare sunt incluse în dosarul personal.

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 5)

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

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.
2. Principalele activități, după caz, constau în:
 - a) informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;
 - b) consiliere și suport pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;
 - c) consiliere și suport pentru demersurile privind obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces, după caz;
 - d) informare și suport pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;
 - e) informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.;
 - f) informare și suport pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;
 - g) informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale;
 - h) suport pentru identificare locuri de muncă și orientare socio-profesională;

- i) consiliere și sprijin pentru angajare și păstrarea locului de muncă;
- j) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;
- k) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare;
- l) sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber.

3. Activitățile de informare și consiliere socială se pot desfășura la sediul FSS/SAS sau la domiciliul beneficiarului.

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

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.

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

7. FSS/coordonatorul SAS poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

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

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ	SAS se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor li se acordă intervenții specializate pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.

Cerințe minime:

1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.

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

3. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere și terapie suportivă, intervenții terapeutice specifice și alte terapii pentru dezvoltarea competențelor parentale.

4. FSS asigură și dotează corespunzător un spațiu pentru desfășurarea consilierii psihologice, individuale sau de grup.
5. Consilierea psihologică se poate acorda și la domiciliul beneficiarilor.
6. Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog, psihoterapeut.
7. FSS/SAS poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.
8. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.
9. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
10. FSS/coordonatorul SAS poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.
11. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
12. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

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

Ic 2 - FSS/SAS a implicat și alți specialiști în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

Standard 3 - FACILITAREA INDEPENDENȚEI BENEFICIARULUI	FSS acordă asistență de specialitate pentru facilitarea independenței beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc informații, asistență și suport pentru a-și menține independența.

Cerințe minime:

1. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.
2. Principalele activități, după caz, constau în:
 - a) consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață sănătos și activ prin diete echilibrate, nivel adecvat de activitate fizică și altele;
 - b) analiză și soluții pentru adaptarea locuinței;
 - c) instruire pentru utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și/sau a tehnologiilor de acces;
 - d) analiză și soluții pentru adaptarea locului de muncă, după caz;
 - e) informare cu privire la servicii și soluții terapeutice existente, noi cercetări, noi echipamente;
 - f) sprijin pentru dezvoltarea competențelor de relaționare, de muncă sau de lucru în echipă;
 - g) informare privind respectarea unor practici sexuale sănătoase;

h) interpretare în limbaj mimico-gestual sau în limbaj specific surdocecității.

3. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului se pot desfășura și la domiciliul beneficiarilor.

4. Personalul implicat în activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului poate fi: asistent social, medic, psiholog, psihopedagog, logoped, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, pedagog social, lucrător social, consilier vocațional, interpret de limbaj mimico-gestual, alți terapeuți.

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

6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

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

8. FSS/coordonatorul SAS poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile pentru facilitarea independenței sunt realizate de personal de specialitate.

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

Standard 4 - SUPORT INDIVIDUAL /GRUP DE SUPORT	FSS/SAS asigură suport în baza evaluării și identificării nevoilor specifice individuale.
Rezultat:	Beneficiarilor li se acordă suport individual sau în grup.

Cerințe minime:

1. Activitățile privind organizarea și realizarea de suport individual/grupuri suport pentru beneficiari sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.

2. Activitățile au ca scop dezvoltarea de abilități parentale prin împărtășirea de competențe între membrii din diferite familii, dezvoltarea abilităților de îngrijire a persoanelor adulte cu dizabilități, crearea și dezvoltarea rețelei de sprijin comunitar, dezvoltarea capacității membrilor de familie de a face față provocărilor legate de problematica handicapului, reducerea izolării părinților prin relaționarea cu alți părinți, altele.

3. Principalele activități, după caz, constau în:

a) organizarea și desfășurarea de întâlniri de suport individual, în funcție de obiectivele stabilite prin evaluare;

- b) organizarea și desfășurarea de grup de suport, pentru beneficiari cu probleme comune;
- c) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind cunoașterea legislației în domeniul dizabilității, a prevederilor specifice referitoare la persoanele adulte cu dizabilități, clarificări de termeni și concepte, altele;
- d) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de comunicare cu persoanele adulte cu dizabilități, transfer de informații și experiențe personale privind tipurile de comunicare: limbaj ușor de citit, limbaj mimico-gestual, comunicare augmentativă, limbaj non-verbal, altele;
- e) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de transfer și mobilizare, pentru deplasare, transfer experiențe personale, altele;
- f) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de motivare pentru pregătirea pentru muncă, transfer de experiențe personale, altele;
- g) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind limitarea dependențelor de tutun, alcool, altele;
- h) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind încurajarea și susținerea participării la acțiuni din comunitate, la evenimente, manifestări colective, în vederea evitării izolării sociale, altele.
4. Activitățile de suport individual se pot desfășura și la domiciliul beneficiarilor.
5. Personalul implicat în activitățile de suport individual/grup de suport pentru beneficiari poate fi: asistent social, medic, asistent medical, soră medicală, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog social, lucrător social, consilier vocațional, infirmieră, alți terapeuți.
6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.
7. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
8. FSS/SAS poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.
9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de suport individual/grup de suport sunt realizate de personal de specialitate.

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

Standard 5 - ASISTENȚĂ ȘI SUPORT PENTRU LUAREA UNEI DECIZII	FSS/SAS asigură asistență și suport pentru luarea unei decizii adecvate, în baza evaluării și identificării nevoilor specifice ale beneficiarului.
---	--

Rezultat:	Beneficiarilor li se acordă asistență individuală pentru luarea de decizii conform voinței și preferințelor proprii.
-----------	--

Cerințe minime:

1. FSS/SAS elaborează și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii.
2. Procedura de lucru precizează cel puțin: contextul și metodele de evaluare aplicate, modul de acordare și etapele procesului de asistență și suport, documentele utilizate, instrumentele de lucru, personalul implicat.
3. SAS cunoaște și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii.
4. Asistența pentru luarea unei decizii este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.
5. Asistența pentru luarea unei decizii presupune acțiuni adecvate de pregătire, consiliere, informare și sprijin direct în scopul realizării unei alegeri între două sau mai multe alternative, beneficiarul fiind constant în centrul procesului, într-un mediu formalizat și de încredere.
6. Acordarea de asistență pentru luarea unei decizii de către beneficiar poate fi însoțită de activități de abilitare și reabilitare personală, care promovează autodeterminarea.
7. Acordarea de asistență pentru luarea unei decizii poate cuprinde, după caz:
 - a) informare și consiliere cu privire, fără a se limita, la: drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere a acestora etc.;
 - b) asistență și suport pentru ordonarea logică a informațiilor privind identificarea unei probleme, în funcție de context, situații similare etc.;
 - c) asistență și suport pentru explorarea și evaluarea alternativelor;
 - d) asistență și suport pentru alegerea variantei finale și asumarea responsabilității consecințelor;
 - e) asistență și suport pentru desfășurarea de acțiuni de către beneficiar conform deciziei luate;
 - f) asistență și suport pentru revizuirea deciziei luate, după caz, în funcție de modificarea contextului.
8. Asistența se poate desfășura și la domiciliul beneficiarului sau în alte locații în care acesta se află.
9. Personalul implicat în acțiunile legate de asistența pentru luarea unei decizii poate fi: jurist, avocat, asistent social, psiholog, consilier vocațional, medic în specialitate psihiatrie, interpret de limbaj mimico-gestual, alți specialiști, după caz.
10. FSS acordă sprijin personalului implicat în activitatea de asistență și suport în luarea unei decizii promovând colaborarea cu alți specialiști din organizații neguvernamentale.
11. Beneficiarul este implicat în toate etapele procesului de asistență pentru luarea unei decizii.
12. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.
13. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

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

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

Indicatori de control:

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

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

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)

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

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/SAS organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

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

Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC	FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.
---	--

Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.
-----------	---

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
2. Procedura precizează, cel puțin: modalitățile concrete de acțiune pre și post situație de risc, în următoarele contexte: când beneficiarii manifestă tulburări de comportamente distructive, în caz de agresiune din partea beneficiarului, plecare neanunțată, altele.
3. SAS cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. SAS comunică către FSS, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. SAS cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/SAS se asigură că personalul cunoaște și respectă Codul de etică.
6. FSS/SAS organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Standard 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/SAS se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în SAS și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
2. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în SAS.
3. SAS cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
4. FSS/SAS poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.
5. FSS înregistrează și arhivează toate sesizările/reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor este disponibilă la sediul FSS/SAS.

Ic 2 - Sesizările/reclamațiile au fost înregistrate și arhivate împreună cu soluțiile de rezolvare.

Standard 7 - SATISFAȚIA BENEFCIARILOR	FSS/SAS se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din SAS.

Cerințe minime:

1. FSS/SAS aplică anual chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.
2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.
3. Coordonatorul SAS și doi reprezentanți ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei sunt incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

Ic 1 - SAS a analizat chestionarele și a inclus rezultatele analizei în raportul anual pe care îl realizează coordonatorul SAS.

Documente prevăzute în standardele specifice minime de calitate obligatorii pentru Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SAS
2.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
3.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
4.	Raport de activitate elaborat de coordonatorul SAS
5.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
6.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
7.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/guvernamentale
8.	Materiale informative cu privire la SAS
9.	Procedura de admitere a beneficiarilor
10.	Decizia de admitere
11.	Contractul de furnizare de servicii
12.	Evidența dosarelor personale arhivate pe suport de hârtie sau electronic
13.	Registru de evidență
14.	Procedura de evaluare a nevoilor specifice ale beneficiarilor

15.	Fișa de evaluare
16.	Planul personalizat (PP)
17.	Fișa de monitorizare
18.	Fișa beneficiarului
19.	Procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii
20.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
21.	Codul de etică
22.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
23.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
24.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
25.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradant
26.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor
27.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 37 puncte.

Fișa de autoevaluare se completează după modelul prevăzut în Anexa [nr.9](#) la Normele metodologice de aplicare a Legii [nr.197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului [nr.118/2014](#).

Pentru a obține licența de funcționare, FSS va desfășura minim două activități din cele menționate în cadrul Modulului IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII - în situația în care una dintre acestea este Activitatea 5 - Asistență și suport pentru luarea unei decizii, îndeplinind un punctaj de 34 puncte.

În situația în care FSS nu desfășoară Activitatea 5 - Asistență și suport pentru luarea unei decizii -, acesta va obține licența de funcționare dacă desfășoară cel puțin 3 activități dintre: Informare și consiliere socială/Servicii de asistență socială, Consiliere psihologică, Facilitarea independenței beneficiarului, Suport individual/Grup de suport), îndeplinind un punctaj de 35 puncte.

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

	Punctaj standarde specifice minime obligatorii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - Managementul serviciului social (Standard 1)	8		
Standard 1: Organizare și funcționare - FSS asigură organizarea și funcționarea SAS cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Rezultat: SAS este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.	8		
1. SAS este înființat prin hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat care precizează totodată capacitatea SAS.	1		
2. SAS are program minim de 40 ore/săptămână.	1		

<p>3. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități, membrii familiei acestora, persoane care au calitatea de tutore, curator, asistent personal sau asistent personal profesionist.</p>	1		
<p>4. SAS deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.</p>	1		
<p>5. Coordonatorul SAS elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea activităților, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea serviciilor din SAS; raportul este avizat de FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/SAS.</p>	1		

<p>6. Personalul SAS este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.</p>	1		
<p>7. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarului cu SAS, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.</p>	1		
<p>8. FSS/SAS promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.</p>	1		
<p>Modulul II - Accesarea serviciului social (Standarde 1-4)</p>	8		
<p>Standard 1 - Informare - FSS asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a SAS, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.</p>	2		

1. SAS deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/SAS utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.	1		
Standard 2 - Admitere - FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile SAS, nevoilor specifice identificate. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în SAS.	3		
1. SAS cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.	1		
2. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.	1		
3. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.	1		
Standard 3 - Dosarul personal al beneficiarului - FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		
1. FSS/SAS completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de	1		

standardele de calitate sau de legislația în vigoare.			
2. FSS/SAS ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.			
Standard 4 - Încetarea acordării serviciilor - FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.	1		
1. SAS înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SAS în condiții de siguranță și confidențialitate.	1		
Modulul III - Evaluare și planificare (Standarde 1 - 3)	5		
Standard 1: Evaluare - FSS/SAS identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în baza nevoilor individuale identificate.	3		
1. SAS cunoaște și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor.	1		
2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.	1		
3. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.	1		
Standard 2: Planul personalizat - SAS asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor.	1		

Rezultat: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.			
1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
Standard 3: Monitorizare - FSS/SAS se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate în interesul beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP	1		
1. Coordonatorul SAS monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.	1		
Modulul IV - Activități și servicii (Standarde 1 - 5)	5		
Standard 1: Informare și consiliere socială/Servicii de asistență socială - FSS/SAS sprijină beneficiarii să dispună de informații din domeniul asistenței sociale și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 2: Consiliere psihologică - SAS se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor Rezultat: Beneficiarilor li se acordă intervenții specializate pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.	1		
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 3: Facilitarea independenței beneficiarului - FSS acordă asistență de specialitate pentru facilitarea	1		

independenței beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc informații, asistență și suport pentru a-și menține independența.			
1. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 4: Suport individual/Grup de suport - FSS/SAS asigură suport în baza evaluării și identificării nevoilor specifice individuale. Rezultat: Beneficiarilor li se acordă suport individual sau în grup.	1		
1. Activitățile privind organizarea și realizarea de suport individual/grupuri suport pentru beneficiari sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 5 - Asistență și suport pentru luare a unei decizii FSS/SAS asigură asistență și suport pentru luarea unei decizii adecvate în baza evaluării și identificării nevoilor specifice ale beneficiarului. Rezultat: Beneficiarilor li se acordă asistență individuală pentru luarea de decizii conform voinței și preferințelor proprii.	1		
1.Asistența pentru luarea unei decizii este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Modulul V - Protecție și drepturi (Standarde 1 - 7)	11		
Standard 1 - Respectarea drepturilor beneficiarilor - FSS/SAS respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat:	1		

Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.			
1. FSS/SAS organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.	1		
Standard 2 - Managementul situațiilor de risc - FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.	1		
1. SAS cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.	1		
Standard 3: Codul de etică - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.	1		
1. SAS cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - Protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului - FSS/SAS asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.	3		
1. SAS cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SAS și/sau al organelor abilitate.	1		

<p>3. FSS/SAS organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.</p>	1		
<p>Standardul 5: Protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane și degradante - FSS/SAS asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante</p>	3		
<p>1.SAS cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.</p>	1		
<p>2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SAS și/sau al organelor abilitate.</p>	1		
<p>3. FSS/SAS organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.</p>	1		
<p>Standardul 6 - Sesizări și reclamații - FSS/SAS se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în SAS și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.</p>	1		

1. SAS cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - Satisfacția beneficiarilor - FSS/SAS se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din SAS.	1		
1. FSS/SAS aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	37		

EDITOR: PARLAMENTUL ROMÂNIEI — CAMERA DEPUTAȚILOR



„Monitorul Oficial” R.A., Str. Parcului nr. 65, sectorul 1, București; 012329
C.I.F. RO427282, IBAN: RO55RNCB0082006711100001 BCR
și IBAN: RO12TREZ7005069XXX000531 DTCPMB (alocat numai persoanelor juridice bugetare)
Tel. 021.318.51.29/150, fax 021.318.51.15, e-mail: marketing@ramo.ro, www.monitoruloficial.ro

Relații cu publicul: șos. Panduri nr. 1, bloc P33, sectorul 5, București; 050651.
Tel. 021.401.00.73, 021.401.00.78/79/83.

Pentru publicări, încărcați actele pe site, la: <https://www.monitoruloficial.ro>, secțiunea Publicări.

