

ORDIN Nr. 29/2019 din 3 ianuarie 2019

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

EMITENT: MINISTERUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 121 bis din 15 februarie 2019

\*) [Ordinul nr. 29/2019](#) a fost publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 121 din 15 februarie 2019 și este reprodus și în acest număr bis.

Având în vedere:

- [Hotărârea Guvernului nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- [art. 9](#) alin. (5) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- [anexa nr. 9](#) la Normele metodologice de aplicare a prevederilor [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), cu modificările și completările ulterioare;

în temeiul:

- [art. 9](#) alin. (1) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- [art. 17](#) alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 12/2017 privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii și Justiției Sociale, cu modificările și completările ulterioare,

**ministrul muncii și justiției sociale** emite următorul ordin:

ART. 1

Se aprobă Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte, după cum urmează:

a) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, aplicabile următoarelor categorii de servicii sociale prevăzute în [Nomenclatorul](#) serviciilor sociale, aprobat prin [Hotărârea Guvernului nr. 867/2015](#), cu modificările și completările ulterioare: cămine pentru persoane vârstnice, cod 8730 CR-V-I, centre de tip respiro, centre de criză, cod 8730 CR-V-II, centre rezidențiale de îngrijire și asistență persoane dependente, cod 8790 CR-PD-I și cod 8790 CR-PD-II, prevăzute în [anexa nr. 1](#);

b) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele vârstnice, cod 8730 CR-V-III, prevăzute în [anexa nr. 2](#);

c) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului, aplicabile centrelor rezidențiale pentru tineri în dificultate, cod 8790 CRT-I și 8790 CR-II prevăzute în [anexa nr. 3](#);

d) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată, organizate ca centre rezidențiale pentru persoanele fără adăpost, cod 8790 CR-PFA-I, prevăzute în [anexa nr. 4](#);

e) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca adăposturi de noapte, cod 8790 CR-PFA-II, prevăzute în [anexa nr. 5](#);

f) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte, aplicabile pentru următoarele categorii de servicii sociale: centre de zi de asistență și recuperare, cod 8810 CZ-V-I, centre de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club), cod 8810 CZ-V-II, centre de zi pentru victime ale dezastrelor naturale, cod 8899 CZ-PN-I, centre de zi pentru victimele traficului de persoane, cod 8899 CZ-VTP-I și 8899 CZ-VTP-II, centre de zi pentru persoanele fără adăpost, cod 8899 CZ-PFA-I și cod 8899 CZ-PFA-II, centre de zi de integrare/reintegrare socială, cod 8899 CZ-PN-IV, prevăzute în [anexa nr. 6](#);

g) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte, aplicabile pentru următoarele categorii de servicii sociale: centre de suport pentru situații de urgență/de criză, cod 8899 CZ-PN-II, centre de zi de consiliere și informare, cod 8899 CZ-PN-III, servicii de asistență comunitară, cod 8899 CZ-PN-V, servicii de intervenție în stradă, cod 8899 SIS-I și 8899 SIS-II, servicii mobile de acordare a hranei-masă pe roți, cod 8899 CPDH-II, respectiv pentru: centre de zi pentru persoane toxico-dependente pentru persoane cu diferite adicții: droguri, alcool, alte substanțe toxice etc., coduri de la 8899 CZ-AD-I la 8899 CZ-AD-IV, centre de primire și cazare pentru solicitanții de azil și persoane care au primit o formă de protecție în România, cod 8899 CPCSA, centre rezidențiale de îngrijire și asistență medico-socială pentru persoane vârstnice, bolnavi cronici în fază terminală, cod 8710 CRMS-I și cod 8710 CRMS-II, centre rezidențiale de îngrijire și asistență pentru persoane victime ale traficului de persoane, cod 8790 CR-VTP-I și 8790 CR-VTP-II, centre rezidențiale de recuperare/reabilitare socială și dezintoxicare - pentru persoane cu diferite adicții: droguri, alcool, alte substanțe toxice: centre rezidențiale de reabilitare socială pentru adicții, cod 8720 CR-AD-I, și centre rezidențiale de tip comunitate terapeutică, cod 8720 CR-AD-II, prevăzute în [anexa nr. 7](#);

h) standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810ID-I, prevăzute în [anexa nr. 8](#);

i) standardele minime de calitate pentru cantina socială, cod 8899 CPDH-I, prevăzute în [anexa nr. 9](#).

## ART. 2

În cazul centrelor multifuncționale de servicii sociale se aplică standardele minime de calitate specifice fiecărui tip/fiecărei categorii de servicii sociale care funcționează în cadrul

centrului respectiv, cu excepția standardelor referitoare la management și resurse umane care sunt comune.

#### ART. 3

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

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

a) module: denumire și numerotare cu cifre romane;

b) standarde: definiție, rezultate așteptate și numerotare cu cifre arabe;

c) condiții/criterii ale fiecărui standard: enunț, detalieri și numerotare compusă din litera S și cifre arabe corespunzătoare numărului standardului și numărului condiției/criteriului;

d) indicatori de monitorizare (Im): documente și modalități de evidențiere a respectării standardului.

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

(4) Evaluarea în vederea acordării licenței serviciului social se realizează pe baza punctajului minim prevăzut în secțiunea a 2-a a fiecăreia dintre [anexele nr. 1 - 9](#), a documentelor justificative și a vizitelor de evaluare în teren realizate de inspectorii sociali.

#### ART. 4

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

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

#### ART. 5

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

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

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

a) sesizează instituția/instituțiile 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. 6

[Anexele nr. 1](#) - 9 fac parte integrantă din prezentul ordin.

ART. 7

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă [Ordinul](#) ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice nr. 2.126/2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 874 și 874 bis din 2 decembrie 2014.

ART. 8

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

Ministrul muncii și justiției sociale,  
**Marius-Constantin Budăi**

București, 3 ianuarie 2019.

Nr. 29.

ANEXA 1

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

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

Secțiunea 1

**Standarde minime de calitate**

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

**M.I. - STANDARD 1 INFORMARE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Toate vizitele sunt consemnate în Registrul de vizite.

**M.I.-ImS1.2:** Registrul de vizite este disponibil la sediul centrului.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

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

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

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

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

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

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

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

- cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal/convențional, în original;
- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului, în original;
- cartea de identitate și certificatul de naștere al beneficiarului, în copie;
- cartea de identitate a soțului/soției și/sau a copilului/copiilor adulți ori cartea de identitate a membrului/membrilor de familie supus/supuși obligației de întreținere conform Codului civil, în copie; după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal/convențional, în copie;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;

- documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarului în regim instituționalizat și/sau orice alte documente care atestă situația beneficiarului și îi conferă dreptul de a fi asistat și îngrijit într-un centru rezidențial, în copie.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- caz de deces al beneficiarului;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- centrul realizează supravegherea permanentă a beneficiarului aflat în stare terminală, asigură servicii medicale și tratament corespunzător, inclusiv medicație pentru terapia durerii;

- cu excepția situațiilor în care beneficiarul este cazat într-o cameră single, pentru beneficiarii aflați în stare terminală ale căror paturi se află în dormitoare comune, centrul amplasează obligatoriu un paravan/perdea despărțitoare sau, după caz, transferă beneficiarul într-o cameră dotată cu aparatura și echipamentele medicale corespunzătoare;

- centrul asigură asistența spirituală solicitată de beneficiar (serviciile religioase din cultul solicitat de beneficiar);

- centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului aflat în stare terminală.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

În situația în care distanța până la cea mai apropiată stație de transport în comun este dificil de parcurs pe jos de către beneficiari, centrul are posibilitatea de a asigura transportul acestora la stația respectivă. În cazul centrelor care se adresează beneficiarilor cu afecțiuni mentale și psihice, acestea pot fi amplasate în locuri mai izolate, cu condiția să aibă acces pentru mijloacele auto.

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

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

Planul de îmbunătățire și adaptare permanentă a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de viață cât mai prietenos și apropiat de cel din afara instituției. Planul poate avea în vedere de exemplu: programul de curățenie și igienizare zilnică, lucrări pentru facilitarea accesului în spațiile comune, facilitarea unei vieți independente, amenajarea

spațiilor interioare - zugrăvit, adaptare etc., amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foișoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie, dotări cu mijloace de transport proprii, elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele minime de calitate etc.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**M.IV.-ImS2.3:** Centrul facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor.

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

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

**M.IV.-ImS2.4:** Centrul menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dormitoarele/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea paturilor și a cel puțin unei noptiere pentru fiecare pat;
- permit accesul facil al personalului pentru efectuarea tratamentului și igienei individuale zilnice, după caz;
- permit accesul în fotoliu rulant (cărucior cu roțile), dacă starea beneficiarului o impune;
- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, respectiv o masă, un număr de scaune corespunzător numărului beneficiarilor, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale a beneficiarilor, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat;



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

**M.IV.-ImS3.2:** Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor.

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

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

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

**M.IV.-ImS3.3:** Spațiile necesare depozitării obiectelor și echipamentelor personale sunt disponibile în dormitoare sau, după caz, în camere cu această destinație.

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

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

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

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

În dormitoare este asigurată:

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

**M.IV.-ImS3.5:** Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

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

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

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

**M.IV.-ImS3.6:** Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.

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

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

**M.IV.-ImS3.7:** Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență.

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

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

**M.IV.-ImS3.8:** Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).

#### **M.IV. - STANDARD 4 ALIMENTAȚIE**

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

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

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

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

**M.IV.-ImS4.1:** Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Meniul este afișat zilnic.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- mic-dejun - în intervalul orar 7 - 9;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**M.IV.-ImS5.1:** Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător, conform prezentelor standarde.

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

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

Băile și dușurile sunt asigurate cu apă caldă și rece.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. de a fi informați, ei și reprezentanții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai centrului rezidențial și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura viața într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
3. de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanți legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;
4. de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;
5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
7. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
9. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;

12. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
  13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
  14. de a beneficia de intimitate;
  15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
  16. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
  17. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;
  18. de a practica cultul religios dorit;
  19. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centrul rezidențial, împotriva voinței lor;
  20. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
  21. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de centrul rezidențial;
  22. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre procedurile aplicate în centrul rezidențial și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
  23. de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în centrul rezidențial;
  24. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de furnizare servicii;
  25. de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal.
- Centrul asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

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

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

**M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**M.V.-Im<sup>1</sup>S4.3:** În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală gravă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc.).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

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

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

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

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

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

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

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.3:** Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

**MODEL FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
<b>MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI</b> (Standardele 1 - 3)	22		
<b>M.I. - STANDARD 1 INFORMARE</b> Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari/ reprezentanților legali și/sau membrilor de familie cu privire la scopul său/funțiile sale și serviciile oferite <b>Rezultate așteptate:</b> Potențialii beneficiari/reprezentanții legali și/sau membrii de familie au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I. - Im<sup>1</sup>S1.1</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și	1		

serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-ImS1.2</b> Registrul de vizite este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.4</b> Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.4</b> În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși în regim de urgență.	1		
<b>M.I. - STANDARD 2 ADMITERE</b> Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă pot acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii/ reprezentanții legali/convenționali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.	1		

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

furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2</b> Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.3</b> Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.3</b> Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>3</sup>S3.3</b> Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.	1		
<b>M.I.-ImS3.4</b> Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.	1		
<b>M.I.-ImS3.5</b> Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)</b>	<b>9</b>		
<b>M.II. - STANDARD 1 EVALUARE</b> <b>Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale și este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.	1		

<p><b>M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1</b> Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.II. - STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII</b>  <b>Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.</p>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p><b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.</p>	1		
<p><b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.</p>	1		
<p><b>M.II.-Im<sup>S</sup>S2.3</b> Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu</p>	1		

atribuții stabilite în acest sens, pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.			
<b>MODUL III ACTIVITĂȚI/SERVICII (Standardele 1 - 6)</b>	<b>30</b>		
<b>M.III. - STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ</b> Centrul rezidențial se asigură că beneficiarii primesc ajutor pentru realizarea activităților de bază ale vieții <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-ImS1.1</b> Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală.	1		
<b>M.III.-ImS1.2</b> Igiena personală și aspectul exterior decent sunt păstrate și menținute pentru toți beneficiarii.	1		
<b>M.III.-ImS1.3</b> Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai activ posibil.	1		
<b>M.III.-ImS1.4</b> Centrul este dotat corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor. Sesiunile de instruire a personalului de îngrijire sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.III. - STANDARD 2 ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE</b> Centrul rezidențial, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoria de beneficiari cărora i se adresează, asigură servicii de asistență medicală <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc asistență adecvată pentru sănătate, respectiv supraveghere și tratament, în baza prescripțiilor medicale	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Beneficiarii primesc	1		

asistența medicală de care au nevoie.			
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Pentru sănătatea persoanei vârstnice, centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale, fișa de monitorizare servicii a beneficiarului este completată corespunzător, iar datele de contact ale medicului specialist sunt disponibile în dosarul beneficiarului.	1		
<b>M.III.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Data consultației, tratamentele indicate, precum și modul în care au fost duse la îndeplinire sunt consemnate în fișele de monitorizare servicii, disponibile în dosarele de servicii ale beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-ImS2.2</b> Informarea beneficiarilor referitoare la asistența medicală acordată este consemnată în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-ImS2.3</b> Fișa de monitorizare servicii este completată corespunzător cu datele privind supravegherea stării de sănătate a beneficiarului.	1		
<b>M.III.-ImS2.4</b> Medicația urmată de beneficiar sau medicația administrată acestuia este consemnată în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.	1		
<b>M.III.-ImS2.5</b> Centrul dispune de un spațiu special amenajat, ce deține dotările minime necesare (mobilier, pat de consultații, stetoscop, tensiometru, glucometru, termometre, seringi de unică folosință, cântar etc.), în vederea efectuării tratamentelor și medicației prescrise beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-ImS2.6</b> Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.	1		
<b>M.III. - STANDARD 3 RECUPERARE/ REABILITARE FUNCȚIONALĂ</b> Centrul rezidențial asigură programe	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	

<p><b>de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarului</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.</p>			
<p><b>M.III.-ImS3.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate de specialiști și urmate de beneficiari.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS3.2</b> Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite terapii de recuperare/reabilitare funcțională corespund scopului acesteia.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS3.4</b> Registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.III. - STANDARD 4 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE</b></p> <p><b>Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață prietenos care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia</p>	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p><b>M.III.-Im<sup>1</sup>S4.1</b> Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor.</p>	1		
<p><b>M.III.-Im<sup>2</sup>S4.1</b> Pentru beneficiarii fără venituri obiectele de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte sunt asigurate de centru/furnizorul de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS4.2</b> Sesiunile de informare se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS4.3</b> Programarea</p>	1		



activităților pentru o viață activă este afișată la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.			
<b>M.III.-ImS4.4</b> Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.	1		
<b>M.III.-ImS4.5</b> Centrul respectă viața intimă a beneficiarilor și, în funcție de situație, asigură condiții de trai adecvate pentru cuplurile formate în centru/care vin formate din afara centrului.	1		
<b>M.III.-ImS4.6</b> Planul de activități de socializare este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.III.-ImS4.7</b> Centrul asigură condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, organizează excursii, <b>organizează sărbătorirea zilelor de naștere</b> , a unor sărbători religioase, facilitează accesul beneficiarilor la spectacole etc.	1		
<b>M.III. - STANDARD 5 INTEGRARE/ REINTEGRARE SOCIALĂ</b> <b>Centrul rezidențial promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau, după caz, să revină în familie și în comunitate	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S5.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S5.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.	1		
<b>M.III.-ImS5.2</b> Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal	1		

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

<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.IV.-ImS1.3</b> Centrul pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.	1		
<b>M.IV. - STANDARD 2 SPAȚII COMUNE</b> <b>Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS2.1</b> Accesul beneficiarilor nu este restricționat în spațiile comune.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/ socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, televizor, radio etc).	1		
<b>M.IV.-ImS2.3</b> Centrul facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor.	1		
<b>M.IV.-ImS2.4</b> Centrul menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.	1		
<b>M.IV. - STANDARD 3 CAZARE</b> <b>Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală	<b>TOTAL: 10</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Centrul asigură condiții de cazare, conform	1		

prezentelor standarde, pentru fiecare beneficiar.			
<b>M. IV. -Im<sup>2</sup>S3.1</b> În situația în care centrul se adresează unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot fi amenajate dormitoare cu un număr maxim de 6 paturi, cu condiția amplasării unor paravane despărțitoare.	1		
<b>M. IV. -ImS3.2</b> Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor.	1		
<b>M. IV. -ImS3.3</b> Spațiile necesare depozitării obiectelor și echipamentelor personale sunt disponibile în dormitoare sau, după caz, în camere cu această destinație.	1		
<b>M. IV. -Im<sup>1</sup>S3.4</b> Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului, spațiul respectiv fiind amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală. O dublură a cheii se predă prin încheierea unui proces-verbal conducătorului centrului și se păstrează în fișet închis.	1		
<b>M. IV. -Im<sup>2</sup>S3.4</b> La solicitarea beneficiarilor, centrul pune la dispoziție un fișet/dulap/seif destinat depozitării bunurilor de valoare (sume de bani, bijuterii, alte valori etc.), predate de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia în baza unui proces-verbal încheiat între acesta și conducătorul centrului, în prezența asistentului social. Aceste bunuri pot fi accesate de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia, la cerere. În caz de deces al beneficiarului, acestea sunt predate în baza unui proces-verbal moștenitorilor acestuia.	1		
<b>M. IV. -ImS3.5</b> Dormitoarele/camerele	1		

personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.			
<b>M. IV. -ImS3.6</b> Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.	1		
<b>M. IV. -ImS3.7</b> Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență.	1		
<b>M. IV. -ImS3.8</b> Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).	1		
<b>M. IV. - STANDARD 4 ALIMENTAȚIE</b> <b>Centrul rezidențial asigură o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc alimentația corespunzătoare nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor	<b>TOTAL: 10</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M. IV. -ImS4.1</b> Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.	1		
<b>M. IV. -ImS4.2</b> Beneficiarilor le este servită masa în condiții de siguranță și confort.	1		
<b>M. IV. -Im<sup>1</sup>S4.5</b> Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	1		
<b>M. IV. -Im<sup>2</sup>S4.5</b> Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	1		
<b>M. IV. -Im<sup>3</sup>S4.5</b> De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.	1		
<b>M. IV. -Im<sup>4</sup>S4.5</b> Fiecare centru va lua	1		

măsurile ca, pe lângă cele 3 mese/zi obligatorii și gustările dintre ele, să existe permanent la dispoziția centrului suplimente de hrană pentru beneficiarii care doresc să mănânce și la alte ore decât cele precizate în programul de masă.			
<b>M.IV.-Im<sup>5</sup>S4.5:</b> Centrul dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>6</sup>S4.5:</b> Stabilirea modelelor meniului de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S4.7</b> Programul zilnic de masă este afișat într-un loc vizibil și este recomandat a se desfășura astfel: - mic-dejun - în intervalul orar 7 - 9; - prima gustare - la ora 11; - prânz - în intervalul orar 12 - 14; - a doua gustare - ora 17; - cină - în intervalul orar 18 - 20.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S4.7</b> Centrul alocă cel puțin 2 ore pentru fiecare din cele 3 mese.	1		
<b>M.IV. - STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b> <b>Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate și adaptate	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS5.1</b> Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător, conform prezentelor standarde.	1		
<b>M.IV.-ImS5.2</b> Centrul deține amenajările necesare (dușuri, săli de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1		
<b>M.IV.-ImS5.3</b> Spațiile	1		

igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.			
<b>M. IV. -ImS5.4</b> Grupurile sanitare pentru personalul centrului sunt separate pe sexe și deservesc exclusiv personalul.	1		
<b>M. IV. -ImS5.5</b> Lenjeria de pat și alte obiecte de cazarmament sunt spălate săptămânal sau ori de câte ori situația o impune. Hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate zilnic.	1		
<b>M. IV. -ImS5.6</b> Centrul păstrează echipamentele din material textil utilizate de personal în condiții de igienă adecvate, în spații special amenajate (camere, dulapuri).	1		
<b>M. IV. - STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b> Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M. IV. -ImS6.2</b> Toate spațiile centrului (dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M. IV. -ImS6.3</b> Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
<b>M. IV. -ImS6.4</b> Centrul ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.	1		
<b>MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1 - 4)</b>	<b>26</b>		
<b>M. V. - STANDARD 1 RESPECTAREA</b>	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	

<p><b>DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</b></p> <p><b>Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal</p>			
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>3</sup>S1.2</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>4</sup>S1.2</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>5</sup>S1.2</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de</p>	1		



control.			
<b>M.V. - STANDARD 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b> Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.	1		
<b>M.V.-ImS2.2</b> Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.V.-ImS2.3</b> Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, care se consemnează în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.V.-ImS2.4</b> Chestionarul tip specific pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare este	1		

<p>disponibil la sediul centrului, precum și, după caz, chestionarele utilizate și completate de către beneficiari.</p>			
<p><b>M.V.-ImS2.5</b> Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.5</b> Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/ reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.</p>	1		
<p><b>M.V. - STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII</b>  <b>Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.</p>	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S3.2</b> Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S3.2</b> Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 zile de la admitere.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS3.3</b> Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la</p>	1		

sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.			
<b>M.V. - STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE</b> Centrul rezidențial aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor. <b>Rezultate așteptate:</b> Posibilele incidente ce pot apărea în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S4.1</b> Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S4.1</b> În Registrul de evidență a incidentelor deosebite sunt consemnate acestea.	1		
<b>M.V.-ImS4.2</b> Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.	1		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S4.3</b> În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc.).	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S4.3</b> Notificarea se realizează de îndată.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S4.3</b> Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.	1		
<b>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)</b>	<b>19</b>		
<b>M.VI. - STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b>	<b>TOTAL: 11</b>	<b>TOTAL:</b>	

<p><b>Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt îngrijiți și asistați într-un centru care funcționează în condițiile legii</p>			
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4</b> Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4</b> Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.5</b> Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.5</b> Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.6</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil</p>	1		

la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a centrului/furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.7</b> Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.7</b> Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.	1		
<b>M.VI. - STANDARD 2 RESURSE UMANE</b> Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Pentru serviciile acordate în centrele pentru persoane vârstnice, secțiile pentru persoane independente, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,2 angajați/beneficiar (1/5). Pentru serviciile acordate în	1		

<p>centrele destinate persoanelor vârstnice semidependente încadrate în gradele de dependență IIA, IIB și IIC, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,33 angajați la un beneficiar (1/3). Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice dependente încadrate în gradele de dependență IA, IB și IC, potrivit <u>Grilei</u> naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice aprobată prin <u>H.G. nr. 886/2000</u>, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,56 angajați la un beneficiar (1,12/2).</p>			
<p><b>M.VI.-ImS2.2</b> Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.3</b> Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.4</b> Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.5</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.6</b> Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.</p>	1		
<p><b>PUNCTAJ TOTAL:</b></p>	<b>144</b>		

## ANEXA 2

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

#### Secțiunea 1

#### Standarde minime de calitate

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de furnizorul locuinței protejate (reprezentantul furnizorului/persoana împuternicită), în original;
- cartea de identitate și certificatul de naștere al beneficiarului, în copie;
- cartea de identitate a soțului/soției și/sau a copilului/copiilor adulți ori cartea de identitate a membrului/membrilor de familie supus/supuși obligației de întreținere conform [Codului civil](#), în copie; după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal/convențional, în copie;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarului în regim instituționalizat și/sau orice alte documente care atestă situația beneficiarului și îi conferă dreptul de a fi asistat și îngrijit într-un serviciu social cu cazare (centru locuință protejată, centru rezidențial), în copie.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Principalele situații în care încetează acordarea serviciilor sunt următoarele:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

În cazul în care încetează serviciile la cererea reprezentantului legal al beneficiarului, în termen de maxim 48 ore de la ieșire, furnizorul locuinței protejate notifică, telefonic și în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru luarea în evidență și facilitarea verificării condițiilor de găzduire și îngrijire oferite. În situația în care serviciile încetează la cererea beneficiarului, în termen de maxim 15 zile de la ieșire, furnizorul locuinței protejate notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă, pentru ca aceasta să fie luată în evidență și monitorizată.

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

În cazul în care nu se mai respectă condițiile contractuale de către beneficiar sau acesta are un comportament inadecvat ce impune încetarea serviciilor, furnizorul locuinței protejate notifică serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul/rezidența beneficiarul, în vederea luării în evidență a acestuia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Furnizorul locuinței protejate dispune de personal de specialitate capabil să realizeze evaluarea. Reevaluarea se realizează anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- numele și vârsta beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire;

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

Furnizorul locuinței protejate își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului de intervenție/planului individualizat de asistență și îngrijire, aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. La întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție beneficiarul/reprezentantul său legal participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele.

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

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

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

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

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

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

-----

\*) Sintagma "este disponibil la locuinței protejate" nu este corectă din punct de vedere gramatical, însă ea este reprodusă exact în forma în care a fost publicată la pagina 55 din Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 121 bis din 15 februarie 2019.

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

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

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

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

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

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

Completarea fișei de monitorizare servicii cu datele privind starea de sănătate și tratamentele efectuate se face de către medic sau asistentul medical, dacă locuința protejată are aceste categorii de personal. În caz contrar se folosesc serviciile medicului de familie sau ale unui medic cu drept de liberă practică angajat al furnizorului locuinței protejate sau ale cărui servicii sunt achiziționate printr-un contract de prestări servicii. Celelalte servicii/activități (de recuperare/reabilitare funcțională, de integrare/reintegrare socială) se consemnează de personalul de specialitate sau de responsabilul de caz. Fișa de monitorizare servicii poate avea orice altă denumire (fișă de observații, fișă de servicii etc.) și se completează conform unui model propriu stabilit de centru.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

În funcție de nevoile individuale, personalul locuinței protejate facilitează accesul beneficiarilor la servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională (kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de expresie și ocupaționale, terapii speciale pentru diverse deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare etc.).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**M.IV-Im<sup>1</sup>S1.3:** Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.IV-Im<sup>2</sup>S1.3:** Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul locuinței protejate.

### **M.IV-S1.4. Locuința protejată deține mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță.**

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

**M.IV-ImS1.4:** Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.

**M.IV-S1.5. Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță beneficiarilor.**

Dacă dispune de curte și alte spații exterioare, locuința protejată este înconjurată de un gard de înălțime medie, fără elemente periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri.

Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare sunt concepute și menținute într-o stare corespunzătoare, astfel încât să fie evitată producerea de accidente (alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate etc.).

Plasarea camerelor video este admisă numai pentru asigurarea securității la intrare și în spațiile exterioare.

**M.IV-ImS1.5:** Locuința protejată dispune de spații exterioare adaptate și sigure.

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

**Locuința protejată deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice.**

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

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

Toate spațiile comune (grupuri sanitare, băi, coridoare, camera de zi, debara, cămară, bucătărie, balcon/terasă, curte) sunt accesibile beneficiarilor, inclusiv celor care se deplasează în scaune cu roțile.

Camera de zi/camera de socializare este astfel dimensionată încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.

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

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

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

**M.IV-Im<sup>2</sup>S2.2:** Camera de zi este dotată corespunzător cu mobilier adecvat, respectiv fotolii, scaune, canapea, minibibliotecă, tv, radio etc.

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

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

**M.IV-ImS2.3:** Locuința protejată facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor (amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor).

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

Spațiile comune fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

**M.IV-ImS2.4:** Locuința protejată menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.

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

**Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii**

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

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

Dormitoarele/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea patului și a cel puțin unei noptiere;
- permit accesul în fotoliu rulant (cărucior cu roțile), dacă starea beneficiarului o impune;
- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, respectiv o masă și două scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat;
- sunt amenajate de așa manieră încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos (beneficiarii sunt încurajați să își personalizeze spațiul propriu din dormitor cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individualizat de asistență și îngrijire).

Un dormitor poate asigura cazare pentru maxim 2 persoane.

**M.IV-ImS3.1:** Beneficiarii dispun de condiții de cazare, conform prezentelor standarde.

**M.IV-S3.2. Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

În dormitoare este asigurată:

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.
- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență (una din chei revine beneficiarului, iar o cheie de rezervă se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate).

**M.IV-ImS3.2:** Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

**M.IV-S3.3. Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.**

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

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

**M.IV-ImS3.3:** Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.

**M.IV-S3.4. Dormitoarele/camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.**

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

**M.IV-ImS3.4:** Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență.

**M.IV-S3.5. Locuința protejată asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).**

Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă.

**M.IV-ImS3.5:** Furnizorul locuinței protejate asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).

## **M.IV - STANDARD 4 ALIMENTAȚIE**

**Locuința protejată asigură condițiile necesare păstrării alimentelor și preparării hranei zilnice**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii prepară și servesc masa în condiții adecvate și conform preferințelor lor.

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

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

**M.IV-ImS4.1:** Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

**M.IV-S4.2. Locuința protejată facilitează servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.**

Bucătăria este suficient de spațioasă pentru a oferi confortul necesar servirii meselor. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Dacă beneficiarul dorește, poate servi masa în propriul dormitor.



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

**M.IV-ImS4.2:** Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.

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

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

**M.IV-ImS4.3:** Locuința protejată deține avizele sanitare prevăzute de lege.

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

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

Gospodăriile anexă sunt deservite de beneficiari și, după caz, de personalul furnizorului locuinței protejate.

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

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

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

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

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

Deserturile asigurate beneficiarilor sunt preparate, de preferință, în bucătăria locuinței protejate.

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

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

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

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

Meniul este afișat zilnic.

**M.IV-Im<sup>1</sup>S4.5:** Stabilirea modelelor de meniu de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.

**M.IV-Im<sup>2</sup>S4.5:** Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

**M.IV-Im<sup>3</sup>S4.5:** Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

**M.IV-Im<sup>4</sup>S4.5:** De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria locuinței protejate.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**M.IV-Im<sup>2</sup>S4.7:** Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.

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

**Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile**

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

**M.IV-S5.1. Locuința protejată deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.**

Locuința protejată deține un grup sanitar la cel mult 4 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

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

**M.IV-ImS5.1:** Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător, conform prezentelor standarde.

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

Locuința protejată este dotată cu minim o baie, precum și cu un duș la cel mult 4 beneficiari. În cazul persoanelor care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare și efectuarea toaletei personale, baia este amenajată corespunzător și adaptată pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.

Băile și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

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

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

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

**M.IV-ImS5.3:** Locuința protejată deține spații igienico-sanitare suficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor.

#### **M.IV-S5.4. Locuința protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.**

Locuința protejată are în dotare o mașină de spălat pentru lenjerie și hainele beneficiarilor, precum și pentru lenjerie de pat.

**M.IV-ImS5.4:** Lenjerie de pat și alte obiecte de cazarmament sunt spălate săptămânal sau ori de câte ori situația o impune. Hainele și lenjerie personală a beneficiarilor sunt spălate zilnic.

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

**Locuința protejată aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

**M.IV-S6.1. Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele aflate în dotarea locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

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

**M.IV-ImS6.1:** Toate spațiile locuinței protejate (dormitoare, spații comune, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie zilnică este afișat la sediul locuinței protejate.

**M.IV-S6.2. Locuința protejată deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

Materialele igienico-sanitare și de dezinfecție sunt depozitate în spații special amenajate (dulapuri, rafturi), amplasate în baie sau debara.

**M.IV-ImS6.2:** Locuința protejată deține un spațiu special (dulapuri, rafturi) pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

**M.IV-S6.3. Locuința protejată efectuează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.**

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

**M.IV-ImS6.3:** Locuința protejată ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.

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

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

**Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege**

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

**M.V.-S1.1. Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.**

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, privește, în principal, următoarele drepturi:

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

4. de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;

5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;

6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;

7. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;

8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;

9. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;

10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;

11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;

12. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;

13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;

14. de a beneficia de intimitate;

15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;

16. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;

17. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;

18. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;

19. de a practica cultul religios dorit;

20. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru locuința protejată, împotriva voinței lor;

21. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;

22. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de furnizor;

23. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre procedurile furnizorului și activitățile desfășurate în locuința protejată și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;

24. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de furnizare servicii;

25. de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal.

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

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

Furnizorul locuinței protejate planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și Codul de etică.

Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.

### **M.V.-S1.2. Furnizorul locuinței protejate măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile primite.**

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

**M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2:** Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2:** Modelul chestionarului este stabilit de furnizorul de servicii sociale și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>3</sup>S1.2:** Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.

**M.V.-Im<sup>4</sup>S1.2:** Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.

**M.V.-Im<sup>5</sup>S1.2:** Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.

## **M.V. - STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII**

**Locuința protejată aplică măsurile necesare pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

### **M.V.-S2.1. Furnizorul locuinței protejate utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.**

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz și neglijență.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**MV.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie la sediul furnizorului locuinței protejate.

**M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1:** Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al locuinței protejate.

**M.V.-S2.2. Personalul locuinței protejate încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.**

Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant.

**M.V.-ImS2.2:** Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

**M.V.-S2.3. Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.**

Furnizorul locuinței protejate instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din locuința protejată, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

**M.V.-ImS2.3:** Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, care se consemnează în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

**M.V.-S2.4. Personalul locuinței protejate monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari pe perioada când nu se află în incinta sa în scopul prevenirii riscului de abuz sau exploatare.**

Furnizorul locuinței protejate elaborează chestionare specifice care se aplică tuturor beneficiarilor, cât și persoanelor din comunitate cu care aceștia au contacte regulate, pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S2.4:** Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S2.4:** Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.

**M.V.-S2.5. Furnizorul locuinței protejate aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

Coordonatorul locuinței protejate deține un registru de evidență a cazurilor de abuz, neglijență sau discriminare identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

**M.V.-ImS2.5:** Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului locuinței protejate.

### **STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII**

**Furnizorul locuinței protejate încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.**

**Rezultate așteptate:** Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.

**M.V.-S3.1. Furnizorul locuinței protejate informează beneficiarii asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.**

Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere.

În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, se înscriu data la care a avut loc informarea, persoana care a efectuat-o și semnătura beneficiarului.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1:** Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1:** Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere.

**M.V.-S3.2. Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.**

Sesizările/reclamațiile depuse de beneficiari se înregistrează într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr.

Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate cel puțin 2 ani de la înregistrare.

**M.V.-ImS3.2:** Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

**M.V.-ImS3.2:** Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul locuinței protejate cel puțin 2 ani de la înregistrare.

### **M.V. - STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE**



## **Locuința protejată aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite**

**Rezultate așteptate:** Posibilele incidente ce pot apărea în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.

### **M.V.-S4.1. Furnizorul locuinței protejate asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.**

Coordonatorul locuinței protejate ține un registru de evidență a incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, deces etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, agresiuni, furt, alte acte considerate contravenții și infracțiuni etc.). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S4.1:** Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S4.1:** În Registrul de evidență a incidentelor deosebite sunt consemnate acestea.

### **M.V.-S4.2. Furnizorul locuinței protejate informează familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.**

Coordonatorul locuinței protejate/furnizorul acesteia notifică telefonic, în scris sau prin e-mail familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite de îndată. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul familiei/reprezentantului legal al beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

**M.V.-ImS4.2:** Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

### **M.V.-S4.3. Furnizorul locuinței protejate informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru.**

**M.V.-Im<sup>1</sup>S4.3:** În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, furnizorul locuinței protejate informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc.).

**M.V.-Im<sup>2</sup>S4.3:** Notificarea se realizează de îndată.

**M.V.-Im<sup>3</sup>S4.3:** Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

## **MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)**

## **M.VI. - STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Locuința protejată respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc servicii care funcționează în condițiile legii

**M.VI.-S1.1. Locuința protejată funcționează conform prevederilor unui regulament propriu de organizare și funcționare.**

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, corespunzător tipului de locuință protejată, respectiv:

- locuință minim protejată, în care se asigură sprijin și asistență ocazională în scopul menținerii și dezvoltării abilităților de viață independentă și promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor; monitorizarea beneficiarilor se realizează prin vizite ocazionale ale responsabilului de caz și contacte telefonice;

- locuință moderat protejată, în care se asigură sprijin și asistență planificată și la nevoie, conform unui program stabilit împreună cu beneficiarii, în scopul menținerii și dezvoltării abilităților de viață independentă, promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor și continuării programelor de recuperare/reabilitare funcțională; asigură asistență cu caracter planificat și la nevoie; monitorizarea beneficiarilor se realizează prin vizite planificate ale responsabilului de caz și al altor specialiști, precum și prin contacte telefonice;

- locuință maxim protejată, în care se asigură sprijin și asistență permanentă în scopul dezvoltării abilităților pentru o viață independentă, facilitării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor și continuării programelor de recuperare/reabilitare funcțională; asistența și monitorizarea beneficiarilor este asigurată 24 de ore din 24 de ore cu personal de specialitate (personalul poate locui în aceeași locuință protejată).

Activitățile de bază care se desfășoară într-o locuință protejată sunt:

- supravegherea condițiilor de viață ale beneficiarilor;
- consilierea și informarea beneficiarilor pentru a accesa și valorifica resursele și facilitățile comunității: sănătate, educație, muncă, activități recreative etc.;
- dezvoltarea abilităților de viață independentă: autoservire, autogospodărire, efectuarea cumpărăturilor, gestionarea bugetului, altele;
- suport pentru angajare: identificarea, ocuparea și păstrarea unui loc de muncă;
- mediere: optimizarea relațiilor sociale ale beneficiarilor în locuința protejată și în comunitate;
- intervenție în caz de urgență pentru rezolvarea unor situații de criză ale beneficiarilor: accidente, conflicte, boală etc.
- monitorizarea situației beneficiarilor rezidenți în locuința protejată.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

**M.VI.-S1.2. Activitățile locuinței protejate sunt coordonate de o persoană cu atribuții în acest sens.**

Furnizorul locuinței protejate se asigură că activitățile desfășurate sunt coordonate de o persoană cu atribuții de coordonator/manager. În funcție de tipul locuinței protejate și numărul de beneficiari din locuință, coordonatorul poate fi responsabilul de caz, o persoană calificată care are în responsabilitate locuința respectivă sau mai multe locuințe protejate și/sau alte servicii sociale cu cazare. Persoana cu atribuții de coordonare este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

**M.VI.-ImS1.2:** Fișa de post a coordonatorului/managerului locuinței protejate, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

**M.VI.-S1.3. Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.**

Furnizorul locuinței protejate consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate.

**M.VI.-ImS1.3:** Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în locuința protejată se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

**M.VI.-S1.4. Furnizorul locuinței protejate cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale locuinței protejate.**

**M.VI.-ImS1.4:** Documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

**M.VI.-S1.5. Furnizorul locuinței protejate se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Coordonatorul locuinței protejate elaborează anual un raport de activitate.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

**M.VI.-ImS1.5:** Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a furnizorului de servicii sociale.

**M.VI.-S1.6. Furnizorul locuinței protejate facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.**

Furnizorul locuinței protejate încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.6:** Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.6:** Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.

## **M.VI. - STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent

**M.VI.-S2.1. Structura de personal a locuinței protejate corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

Pentru activitățile de bază, locuința protejată este deservită de responsabilul de caz. În funcție de nevoile de asistență și suport, se utilizează personal de specialitate care se implică în vizitele planificate sau în supravegherea și monitorizarea permanentă.

Furnizorul locuinței protejate angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și poate încheia contracte de voluntariat sau contracte de internship pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, furnizorul de servicii sociale încurajează implicarea voluntarilor și a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv internship, conform legii.

**Pentru locuințele maxim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/1; pentru locuințele mediu protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/2, iar pentru locuințele minim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.**

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Raportul angajat/beneficiar recomandat este de: minimum 1/1 pentru locuințe maxim protejate; minimum 1/2 pentru locuințele mediu protejate iar pentru locuințele minim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.

**M.VI.-S2.2. Personalul angajat care deservește locuința protejată deține o fișă de post.**

Coordonatorul locuinței protejate întocmește fișa postului pentru fiecare angajat.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare.

Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

**M.VI.-ImS2.2:** Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

**M.VI.-S2.3. Conducerea locuinței protejate realizează anual evaluarea personalului.**

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie pentru anul anterior.

**M.VI.-ImS2.3:** Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

**M.VI.-S2.4. Furnizorul locuinței protejate se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

**M.VI.-ImS2.4:** Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate, precum și copiile după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.

Secțiunea a 2-a

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele vârstnice și locuințelor protejate pentru persoane victime ale traficului de persoane**

Pentru a obține licența de funcționare, locuința protejată trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80% - 100% din totalul de 115 puncte**.

Fișa de autoevaluare pentru locuința protejată se completează după modelul prevăzut în [anexa nr. 9](#) la Normele metodologice de aplicare a [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), după cum urmează:

**MODEL FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	Punctaj	Punctaj	
	maxim al	rezultat în	
	standardelor	urma	
	minime de	autoevaluării	
	calitate	îndeplinirii	
		standardelor	
		minime de	
		calitate	
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI	16		

(Standardele 1 - 3)			
<b>M.I. - STANDARD 1 INFORMARE</b> Furnizorul realizează informarea potențialilor beneficiari/ reprezentanților legali și/sau membrilor de familie cu privire la locuința protejată <b>Rezultate așteptate:</b> potențialii beneficiari/reprezentanți legali și/sau membrii de familie, cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul/funcțiile acesteia, condițiile de admitere, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul locuinței protejate sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă/ poate fi accesată la sediul furnizorului/ locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS1.2</b> Programul de vizită este afișat la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.I. - STANDARD 2 - ADMITERE</b> Furnizorul locuinței protejate realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă serviciul respectiv răspunde nevoilor beneficiarilor. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în locuința protejată.	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.I.-ImS2.1</b> Procedura de admitere este disponibilă la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		

<p><b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate, în dosarul personal al beneficiarului.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.I.-ImS2.3</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.I.-ImS2.4</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul locuinței protejate.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.I. - STANDARD 3 ÎNCETARE/SUSPENDARE SERVICII</b>  <b>Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt găzduiți și asistați în locuința protejată pe perioada prevăzută în contractul de furnizare de servicii, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.</p>	<p><b>TOTAL: 6</b></p>	<p><b>TOTAL:</b></p>	
<p><b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Procedura privind încetarea/suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Procedura privind încetarea/suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul locuinței protejate.</p>	<p><b>1</b></p>		

<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2</b> Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2</b> Planul de urgență este disponibil la sediul locuinței protejate și este adus la cunoștința beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS3.3</b> Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS3.4</b> Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din locuința protejată, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)</b>	<b>9</b>		
<b>M.II. - STANDARD 1 - EVALUARE</b> <b>Admiterea și asistarea beneficiarilor în locuința protejată se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în locuințe protejate care asigură condiții de viață adecvate și acces la servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul locuinței protejate	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1</b> Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în	<b>1</b>		



dosarele personale ale beneficiarilor			
<b>M.II. - STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII</b>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
Locuința protejată asigură accesul la servicii pentru fiecare beneficiar, conform planului de intervenție și a planului individualizat de asistență și îngrijire. <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale			
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la locuinței protejate*).	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarul personal al beneficiarului	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul locuinței protejate	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarul de servicii al beneficiarului	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>s</sup>S2.3</b> Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor, la sediul locuinței protejate sau, după caz, la sediul	<b>1</b>		

locuinței maxim protejate.			
<b>MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/ SERVICII ACORDATE (Standardele 1 - 4)</b>	<b>16</b>		
<b>M.III. - STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ</b> Locuința protejată asigură beneficiarilor suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-ImS1.1</b> Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.2</b> Locuința protejată este dotată corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor. Sesiunile de instruire a personalului de îngrijire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.3</b> Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai autonom.	<b>1</b>		
<b>M.III. - STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE</b> Locuința protejată încurajează și promovează un stil de viață sănătos, independent și activ <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață adaptat nevoilor individuale care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-ImS2.1</b> Regulile casei sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS2.2</b> Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS2.3</b> Sesiunile de informare se consemnează în registrul de	<b>1</b>		

evidență privind informarea beneficiarilor.			
<b>M.III.-ImS2.4</b> Beneficiarii locuinței protejate primesc servicii medicale în caz de nevoie, iar starea lor de sănătate este monitorizată.	1		
<b>M.III.-ImS2.5</b> Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul locuinței protejate.	1		
<b>M.III.-ImS2.6</b> Programul de vizită este afișat la intrarea în locuința protejată.	1		
<b>M.III.-ImS2.7</b> Beneficiarilor le este respectată intimitatea vieții personale.	1		
<b>M.III. - STANDARD 3 INTEGRARE/ REINTEGRARE SOCIALĂ</b> <b>Locuința protejată promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină sau să-și dezvolte abilitățile pentru o viață socială activă, în scopul revenirii în familie și în comunitate	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar	1		
<b>M.III.-ImS3.2</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.	1		
<b>M.III. - STANDARD 4 ASISTENȚĂ ÎN CAZ</b>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	

<p><b>DE DECES</b></p> <p><b>Locuința protejată asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii se asigură că primesc primii asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces</p>			
<p><b>M.III.-Im<sup>1</sup>S4.1</b> Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale</p>	1		
<p><b>M.III.-Im<sup>2</sup>S4.1</b> Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS4.2</b> Furnizorul locuinței are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 ore de la decesul acestuia</p>	1		
<p><b>MODULUL IV - MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1 - 6)</b></p>	33		
<p><b>M.IV. - STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE</b></p> <p><b>Locuința protejată asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil.</p>	TOTAL: 6	TOTAL:	
<p><b>M.IV.-ImS1.1</b> Locuința protejată permite accesul facil al beneficiarilor din și spre comunitate.</p>	1		
<p><b>M.IV.-ImS1.2</b> Locuința protejată asigură confortul și condițiile necesare unei vieți independente.</p>	1		
<p><b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul locuinței</p>	1		

protejate.			
<b>M.IV.-ImS1.4</b> Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.	1		
<b>M.IV.-ImS1.5</b> Locuința protejată dispune de spații exterioare adaptate și sigure.	1		
<b>M.IV. - STANDARD 2 SPAȚII COMUNE</b> <b>Locuința protejată deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS2.1</b> Accesul beneficiarilor nu este restricționat în spațiile comune.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Camera de zi este dotată corespunzător cu mobilier adecvat, respectiv fotolii, scaune, canapea, minibibliotecă, tv, radio etc.	1		
<b>M.IV.-ImS2.3</b> Locuința protejată facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor (amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor).	1		
<b>M.IV.-ImS2.4</b> Locuința protejată menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.	1		
<b>M.IV. - STANDARD 3 CAZARE</b> <b>Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	

<b>M. IV. -ImS3.1</b> Beneficiarii dispun de condiții de cazare, conform prezentelor standarde.	1		
<b>M. IV. -ImS3.2</b> Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.	1		
<b>M. IV. -ImS3.3</b> Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.	1		
<b>M. IV. -ImS3.4</b> Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență.	1		
<b>M. IV. -ImS3.5</b> Furnizorul locuinței protejate asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc).	1		
<b>M. IV. - STANDARD 4 ALIMENTAȚIE</b> <b>Locuința protejată asigură condițiile necesare păstrării alimentelor și preparării hranei zilnice</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii prepară și servesc masa în condiții adecvate și conform preferințelor lor.	<b>TOTAL: 10</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M. IV. -ImS4.1</b> Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.	1		
<b>M. IV. -ImS4.2</b> Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.	1		
<b>M. IV. -Im<sup>1</sup>S4.5</b> Stabilirea modelelor meniului de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.	1		
<b>M. IV. -Im<sup>2</sup>S4.5</b> Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	1		

<p><b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S4.5</b> Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.IV.-Im<sup>4</sup>S4.5</b> De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria locuinței protejate.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.IV.-Im<sup>5</sup>S4.5</b> Locuința protejată dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.IV.-ImS4.6</b> Locuința protejată își organizează activitatea de preparare și servire a meselor cu participarea și implicarea beneficiarilor.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S4.7</b> Programul zilnic de masă este afișat într-un loc vizibil și este recomandat a se desfășura astfel:  - mic-dejun - în intervalul orar 7 - 9;  - prima gustare - la ora 11;  - prânz - în intervalul orar 12 - 14;  - a doua gustare - ora 17;  - cină - în intervalul orar 18 - 20.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S4.7</b> Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.IV. - STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b>  <b>Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate</p>	<p><b>TOTAL: 4</b></p>	<p><b>TOTAL:</b></p>	
<p><b>M.IV.-ImS5.1</b> Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător, conform prezentelor standarde.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.IV.-ImS5.2</b> Locuința protejată deține amenajările necesare (dușuri, săli de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.</p>	<p><b>1</b></p>		

<p><b>M.IV.-ImS5.3</b> Locuința protejată deține spații igienico-sanitare suficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.IV.-ImS5.4</b> Lenjeria de pat și alte obiecte de cazarmament sunt spălate săptămânal sau ori de câte ori situația o impune. Hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate zilnic.</p>	1		
<p><b>M.IV. - STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b>  <b>Locuința protejată aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.</p>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p><b>M.IV.-ImS6.1</b> Toate spațiile locuinței protejate (dormitoare, spații comune, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie zilnică este afișat la sediul locuinței protejate.</p>	1		
<p><b>M.IV.-ImS6.2</b> Locuința protejată deține un spațiu special (dulapuri, rafturi) pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.</p>	1		
<p><b>M.IV.-ImS6.3</b> Locuința protejată ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.</p>	1		
<p><b>MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ</b>  <b>(Standardele 1 - 4)</b></p>	<b>23</b>		
<p><b>STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</b>  <b>Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal</p>	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	



<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Modelul chestionarului este stabilit de furnizorul de servicii sociale și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.V.-Im<sup>3</sup>S1.2</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.V.-Im<sup>4</sup>S1.2</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.V.-Im<sup>5</sup>S1.2</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>M.V. - STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b>  <b>Locuința protejată aplică măsurile necesare pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor</b></p>	<p><b>TOTAL: 8</b></p>	<p><b>TOTAL:</b></p>	

<p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.</p>			
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie la sediul furnizorului locuinței protejate</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al locuinței protejate</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS2.2</b> Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS2.3</b> Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, care se consemnează în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.4</b> Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.4</b> Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/</p>	1		

<p>reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia</p>			
<p><b>M.V.-ImS2.5</b> Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului locuinței protejate.</p>	1		
<p><b>M.V. - STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII</b>  <b>Furnizorul locuinței protejate încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.</p>	TOTAL: 2	TOTAL:	
<p><b>M.V.-ImS3.1</b> Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS3.2</b> Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul locuinței protejate cel puțin 2 ani de la înregistrare</p>	1		
<p><b>M.V. - STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE</b>  <b>Locuința protejată aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Posibilele incidente ce pot apărea în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.</p>	TOTAL: 6	TOTAL:	
<p><b>M.V.-ImS4.1</b> Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S4.1</b> În Registrul de evidență a incidentelor deosebite sunt consemnate acestea</p>	1		

<p><b>M.V.-ImS4.2</b> Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S4.3</b> În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, furnizorul locuinței protejate informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc.).</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S4.3</b> Notificarea se realizează de îndată</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>3</sup>S4.3</b> Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite</p>	1		
<p><b>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)</b></p>	18		
<p><b>M.VI. - STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b>  <b>Locuința protejată respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii care funcționează în condițiile legii</p>	TOTAL: 13	TOTAL:	
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/ autorității locale/județene, în funcție de caz.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS1.2</b> Fișa de post a coordonatorului/managerului locuinței protejate, precum și rapoartele/</p>	1		

fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.			
<b>M.VI.-ImS1.3</b> Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în locuința protejată se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.VI.-ImS1.4</b> Documentele financiar-contabile și rapoartele de inspecție sau control sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.	1		
<b>M.VI.-ImS1.5</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.6</b> Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.6</b> Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.	1		
<b>M.VI. - STANDARD 2 RESURSE UMANE</b> <b>Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Pentru locuințele maxim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/1; pentru locuințele mediu protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/2, iar pentru locuințele minim protejate	1		

raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.			
M.VI.-ImS2.2 Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.	1		
M.VI.-ImS2.3 Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.	1		
M.VI.-ImS2.4 Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate, precum și copiile după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.	1		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>115</b>		

\*) Sintagma "este disponibil la locuinței protejate" nu este corectă din punct de vedere gramatical, însă ea este reprodusă exact în forma în care a fost publicată la pagina 76 din Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 121 bis din 15 februarie 2019.

### ANEXA 3

## **Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului, aplicabile centrelor rezidențiale pentru tineri în dificultate, cod 8790 CRT-I și 8790 CR-II**

### Secțiunea 1

#### **Standarde minime de calitate**

### **MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 3)**

#### **M.I. - STANDARD 1 INFORMARE**

**Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite**

**Rezultate așteptate:** Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

### **M.I.-S1.1. Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.**

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a centrului și a serviciilor oferite, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și spațiile comune, numărul de locuri din centru, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul a contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare etc.) și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative (în cele publicitare, dacă există) doar cu acordul scris al acestora.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.

### **M.I.-S1.2. Centrul facilitează accesul potențialilor beneficiari anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților/serviciilor, în baza unui program de vizită.**

Programul de vizită a centrului prevede cel puțin o zi/lună planificată în acest scop.

În timpul vizitei, beneficiarii sunt însoțiți de un angajat al centrului care le poate oferi informațiile solicitate, pot discuta cu personalul de specialitate și alți beneficiari.

Toate vizitele sunt consemnate în Registrul de vizite.

**M.I.-ImS1.2:** La intrarea în centru este afișat programul de vizită care prevede cel puțin o zi/lună planificată în scopul vizitării centrului de către potențialii beneficiari.

### **M.I.-S1.3. Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia cu privire la serviciile și facilitățile oferite.**

Ghidul beneficiarului cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare a centrului, serviciile și facilitățile oferite, un rezumat al drepturilor și obligațiilor beneficiarilor, perioada maximă de rezidență în centru.

Ghidul beneficiarului este oferit și explicat acestuia odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura beneficiarului se consemnează în scris, într-un registru de evidență privind informarea beneficiarilor. În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3:** Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3:** Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.

**M.I.-Im<sup>3</sup>S1.3:** Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

**M.I.-S1.4. Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.**

În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S1.4:** Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S1.4:** În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși.

## **M.I. - STANDARD 2 ADMITERE**

**Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial.

**M.I.-S2.1. Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.**

Centrul elaborează și aplică propria procedură de admitere care precizează, cel puțin: condițiile de admitere ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, perioada de rezidență în centru, actele necesare.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.

**M.I.-S2.2. Centrul asigură evidența beneficiarilor admiși.**

Centrul ține evidența beneficiarilor admiși într-un registru special de evidență a beneficiarilor în care consemnează: data și ora primirii, numele și prenumele beneficiarului, seria și nr. cărții de identitate dacă o are, o declarație pe proprie răspundere privind datele personale, ultima adresă de rezidență, stare civilă, loc de muncă și, după caz, organizația/instituția care l-a referit centrului.

**M.I.-ImS2.2:** Registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

**M.I.-S2.3. Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.**

Centrul/furnizorul acestuia încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii.



Contractul de furnizare servicii se încheie pe o perioadă de maxim 5 ani.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centru/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S2.3:** Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S2.3:** Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.

**M.I.-Im<sup>3</sup>S2.3:** Beneficiarul deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.

#### **M.I.-S2.4. Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.**

Pentru beneficiarii cu care încheie contracte de furnizare servicii, personalul centrului întocmește dosarul personal al beneficiarului.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere, semnată de beneficiar, în original;
- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului, în original;
- cartea de identitate a beneficiarului, în copie pentru, beneficiarii care sunt cazați mai mult de 7 zile;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- documentele completate de organizațiile/instituțiile care evidențiază situația beneficiarului, respectiv faptul că acesta provine din sistemul de protecție a copilului și nu are familie care să-i ofere un spațiu de locuit.

**M.I.-ImS2.4:** Dosarele personale ale beneficiarilor care conțin documentele prevăzute în standard sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.

#### **M.I.-S2.5. Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/organelor abilitate, o copie a dosarului personal, completat cu toate documentele și fișa de ieșire, se pune la dispoziția acestuia/acestora.

Centrul întocmește un caiet de evidență a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate.

**M.I.-ImS2.5:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.

## **STANDARD 3 SUSPENDAREA/ÎNCETAREA SERVICIILOR**

**Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioada prevăzută în contractul de furnizare de servicii, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.

### **M.I.-S3.1. Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare a acordării serviciilor pe perioadă determinată.**

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de suspendarea acordării serviciilor.

Principalele situații în care centrul poate să suspende acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp sunt următoarele:

- la cererea motivată a beneficiarului în scopul ieșirii din centru pe o perioadă determinată; se solicită acordul scris al persoanei care îi va asigura găzduirea și îngrijirea necesară, pe perioada respectivă;
- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicale;
- în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată, în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea centrului;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc.) centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată etc.).

**M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1:** Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1:** Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.

### **M.I.-S3.2. Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor situațiile de încetare a acordării serviciilor.**

Principalele situații în care încetează acordarea serviciilor, precum și modalitățile de intervenție sunt următoarele:

- la cererea beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/rezidență); în termen de maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă cu privire la prezența beneficiarului în localitate;
- după caz, la cererea reprezentantului legal al beneficiarului lipsit de discernământ și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea,

îngrijirea și întreținerea beneficiarului; în termen de maxim 48 ore de la ieșirea beneficiarului, centrul notifică, telefonic și în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru a facilita verificarea condițiilor de găzduire și îngrijire oferite;

- transfer în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal; anterior ieșirii beneficiarului din centru se verifică acordul centrului/instituției în care se va transfera acesta;

- la recomandarea centrului rezidențial care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarului sau se închide; cu minim 30 de zile anterior datei când se estimează încetarea serviciilor, centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată etc.);

- caz de deces al beneficiarului;

- în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, ceilalți beneficiari sau personalul centrului;

- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar. Încetarea serviciilor acordate beneficiarului în ultimele două situații menționate mai sus se realizează de conducătorul centrului/furnizorului acestuia cu acordul prealabil al consiliului consultativ al centrului sau, în lipsa acestuia, cu acordul unei comisii formate din conducătorul centrului/furnizorului, 2 reprezentanți ai personalului, responsabilul de caz și 2 reprezentanți ai beneficiarilor.

Situațiile în care încetează serviciile, precum și modalitățile de intervenție se înscriu în procedura de încetare a serviciilor.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2:** Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2:** Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.

### **M.I.-S3.3. Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.**

În caz de ieșire a beneficiarului din centru, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, centrul transmite serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde locuiește beneficiarul, documente care să conțină informații despre acesta (referitoare la identitatea sa, date de contact, starea de sănătate, motivele ieșirii acestuia din centru etc.).

Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor către serviciile publice de asistență socială (după caz, transmiterea dosarului personal), destinatarii comunicărilor (denumire, adresă, telefon, e-mail).

**M.I.-ImS3.3:** Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.

### **M.I.-S3.4. Centrul se asigură că beneficiarul părăsește centrul în condiții de securitate.**

Centrul cunoaște și, după caz, facilitează sau asigură transferul/transportul beneficiarului către noua sa rezidență.

În registrul de evidență a ieșirilor se consemnează modalitatea de transport și/sau condițiile în care beneficiarul a părăsit centrul (ex: îmbrăcat corespunzător, a utilizat mijloacele de transport auto etc.).

**M.I.-ImS3.4:** Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.

### **M.I.-S3.5. Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.**

**M.I.-Im<sup>1</sup>S3.3:** Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S3.3:** Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.

**M.I.-Im<sup>3</sup>S3.3:** Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.

## **MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 2)**

### **M.II. - STANDARD 1 EVALUARE**

**Asistarea și găzduirea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt găzduiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și activități/servicii care promovează integrarea/reintegrarea socială a acestora.

#### **M.II.-S1.1. Fiecare beneficiar este găzduit și primește sprijin pentru integrare/reintegrare socială în baza unei evaluări a nevoilor individuale.**

Beneficiarul admis în centru este evaluat în primele 72 de ore de la admitere din punct de vedere al situației socio-economice și relațiilor familiale și în funcție de nevoile individuale se stabilește perioada maximă de rezidență recomandată, precum și serviciile recomandate.

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de centru.

Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoana care a efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării. În fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se consemnează rezultatele evaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări.

Evaluarea se realizează de un asistent social.

În anumite situații, dacă asistentul social o solicită, se efectuează și o evaluare psihologică și a stării de sănătate.

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

Reevaluarea beneficiarului se realizează semestrial, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de reevaluare a beneficiarului.

Odată cu încetarea serviciilor, fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

**M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.

**M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1:** Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.

## **STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII**

**Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de intervenție.**

**Rezultate așteptate:** Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.

**M.II.-S2.1. Centrul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan individualizat de intervenție.**

Planul individualizat de intervenție se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, și cuprinde informații privind:

- numele și vârsta beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul de intervenție;
- numele responsabilului de caz;
- activitățile derulate/serviciile acordate pentru a răspunde nevoilor de integrare/reintegrare socială;
- programarea activităților și serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului de intervenție;
- semnătura de luare la cunoștință a beneficiarului, semnătura evaluatorului și a responsabilului de caz.

Fiecare centru își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individualizat de intervenție, aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

La întocmirea planului individualizat de intervenție beneficiarul participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele.

Planul individualizat de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii, semnăturile personalului de specialitate și a responsabilului de caz.

Planul individualizat de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.

Planul individualizat de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.

Revizuirea planului individualizat de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.

Odată cu încetarea serviciilor, planul individualizat de intervenție se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Modelul planului individualizat de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Modelul planului individualizat de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

**M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1:** Planurile individualizate de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

### **M.II.-S2.2. Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de intervenție.**

Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de intervenție se realizează de un responsabil de caz, numit de conducătorul centrului sau de coordonatorul de specialitate al acestuia.

Centrul stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de intervenție, centrul utilizează o fișă de monitorizare servicii, în care se consemnează serviciile acordate beneficiarului și evoluția acestuia.

Fișa de monitorizare servicii se completează conform unui model propriu stabilit de centru.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare și planul individualizat de intervenție compun dosarul de servicii al beneficiarului. Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la responsabilul de caz.

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.2:** Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.2:** Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.

### **M.II.-S2.3. Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor personale și dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.**

Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari.

**M.II.-ImS2.3:** Dosarele personale și de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților

cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.

## **MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1 - 2)**

### **M.III. - STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

#### **Centrul rezidențial promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să se integreze pe deplin în familie, în comunitate și în societate în general.

#### **M.III.-S1.1. Centrul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru beneficiarii care necesită astfel de servicii.**

Programul de integrare/reintegrare socială cuprinde activități și servicii specifice nevoilor fiecărui beneficiar, este revizuit periodic și este semnat de beneficiar.

Principalele activități/servicii acordate sunt cele de consiliere socială și psihologică, consiliere/orientare vocațională, educație extracurriculară, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă și la o locuință, informare privind drepturile sociale ș.a. Programul de integrare/reintegrare socială este inclus în planul individualizat de intervenție.

Serviciile de integrare/reintegrare socială urmate de beneficiar sunt înscrise în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.

#### **M.III.-S1.2. Centrul facilitează participarea beneficiarilor la programele de integrare/reintegrare socială.**

Centrul dispune de personal calificat care organizează și acordă servicii în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor sau încheie convenții de parteneriat cu instituții/organizații care oferă astfel de servicii ori încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

Acordarea unor servicii de către personalul angajat al centrului se realizează doar dacă există un număr de cel puțin 10 beneficiari/zi/cabinet de specialitate.

Centrul poate beneficia și de aportul unor specialiști angajați ai furnizorului care pot să-și desfășoare activitatea un număr de ore pe săptămână/lună la sediul centrului.

**M.III.-ImS1.2:** Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.

#### **M.III.-S1.3. Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.**

**M.III.-ImS1.3:** Centrul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială. În cazul în care acordă și alte servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.

**M.III.-S1.4. Centrul realizează evidența zilnică a activităților/serviciilor de integrare/reintegrare socială.**

**M.III.-ImS1.4:** Responsabilul/responsabilii de caz consemnează în fișa de monitorizare servicii, evidența zilnică a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate, pentru beneficiarii cuprinși în programe de integrare/reintegrare socială.

**M.III.-S1.5. Centrul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.**

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru și elaborează un set de reguli interne, denumite Regulile casei.

Centrul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (curățenie, aprovizionare, prepararea hranei etc.).

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.5:** Regulile casei sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.5:** La sediul centrului sunt disponibile, pe suport de hârtie, Regulile casei, care trebuie urmate de beneficiari pentru o conviețuire în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor, program de vizite etc.).

**M.III.-S1.6. Centrul facilitează accesul fiecărui beneficiar la servicii medicale.**

**M.III.-ImS1.6:** Centrul facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, de medicii specialiști din ambulatorii și spitale.

**M.III. - STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE**

**Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.

**M.III.-S2.1. Centrul organizează pentru beneficiari sesiuni de informare în vederea menținerii unui stil de viață activ și sănătos.**

Sesiunile de informare privesc, în principal, regimul activ și sănătos de viață, educație sexuală și contraceptivă, educație împotriva fumatului și a consumului de băuturi alcoolice, de droguri etc.

**M.III.-ImS2.1:** Sesiunile de informare în vederea menținerii unui stil de viață activ și sănătos se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.



### **M.III.-S2.2. Centrul încurajează viața activă a beneficiarilor.**

Centrul programează și organizează activități de socializare și de petrecere a timpului liber adresate beneficiarilor.

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru, precum și pentru implicarea în activitățile gospodărești (la prepararea alimentelor, în gospodăria anexă, la întreținerea plantelor etc.).

**M.III.-Im<sup>1</sup>S2.2:** Centrul încheie protocoale cu autoritatea locală și asigură participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activități de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema etc.).

**M.III.-Im<sup>2</sup>S2.2:** Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.

### **M.III.-S2.3. Centrul sprijină beneficiarii în scopul încurajării și menținerii relațiilor cu rude și prieteni.**

Beneficiarii pot primi vizite în camera personală sau în spațiul special amenajat pentru socializare. Programul vizitelor și modalitatea de desfășurare a acestora se consemnează în Regulile casei.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S2.3:** Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.

**M.III.-Im<sup>2</sup>S2.3:** Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare la distanță (telefon, calculator sau laptop cu acces la internet, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).

## **MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standarde 1 - 5)**

### **M.IV. - STANDARD 1 CAZARE**

**Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un mediu de viață sigur și confortabil.**

**Rezultate așteptate:** Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții zilnice.

### **M.IV.-S1.1. Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.**

Planul de îmbunătățire și adaptare permanentă a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de viață cât mai prietenos și confortabil. Planul poate avea în vedere de exemplu: lucrări pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare, amenajarea spațiilor interioare - zugrăvit, amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foișoare, spații verzi, dotări cu mijloace de transport proprii etc.

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este realizat ținând cont și de propunerile beneficiarilor.

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.

**M.IV.-S1.2. Centrul aloacă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-o cameră personală, amenajată corespunzător.**

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2:** În camera personală se aloacă un spațiu de 6 mp/beneficiar aceasta fiind destinată cazării a maxim 2 persoane.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2:** Camera personală permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv: un pat cu cazarmament complet, o noptieră, o masă, scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat.

**M.IV.-Im<sup>3</sup>S1.2:** Camerele personale sunt separate pe sexe, dar se poate utiliza și de un cuplu căsătorit format din tineri care fac parte din grupul țintă sau din tineri din care unul este rezident al centrului, iar celălalt nu are locuință și nici mijloace financiare sau familie capabilă să susțină costurile unei locuințe.

**M.IV.-S1.3. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.**

**M.IV.-ImS1.3:** Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, bani, acte personale etc.) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului, spațiul respectiv fiind amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală sau într-un fișet. O dublură a cheii se predă prin încheierea unui proces-verbal conducătorului centrului și se păstrează în fișet închis.

**M.IV.-S1.4. Camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

**M.IV.-ImS1.4:** Camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure, asigurându-se astfel:

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.
- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

**M.IV.-S1.5. Camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.**

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.5:** Ferestrele camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.5:** Camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.

**M.IV.-S1.6. Camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.**

**M.IV.-ImS1.6:** Camerele personale fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de beneficiari, implicarea beneficiarilor în programul de curățenie fiind prevăzută în Regulile casei.

**M.IV.-S1.7. Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).**

**M.IV.-ImS1.7:** Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă.

## **M.IV. - STANDARD 2 SPAȚII COMUNE**

**Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.

**M.IV.-S2.1. Spațiile comune asigură condiții minime de confort.**

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).

**M.IV.-S2.2. Spațiile comune se mențin curate și igienizate.**

**M.IV.-ImS2.2:** Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

## **M.IV. - STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE**

**Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile și funcționale**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.

**M.IV.-S3.1. Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.**

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.1:** Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și au acces direct din camera personală sau sunt plasate în imediata lor apropiere. Camerele personale care nu au grupuri sanitare proprii sunt dotate cu cel puțin cu o chiuvetă cu apă caldă și rece.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.1:** Centrul deține un grup sanitar la cel mult 4 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

**M.IV.-S3.2. Centrul deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.**

**M.IV.-ImS3.2:** Centrul este dotat cu minim un duș la cel mult 4 beneficiari și cel puțin o baie cu cadă. Băile și dușurile sunt asigurate cu apă caldă și rece.

**M.IV.-S3.3. Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.**

**M.IV.-ImS3.3:** Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.

**M.IV.-S3.4. Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.**

**M.IV.-ImS3.4:** Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal, minim cel puțin un grup sanitar pentru femei și unul pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

**M.IV.-S3.5. Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.**

**M.IV.-ImS3.5:** Lenjeriea de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele și lenjeriea personală a beneficiarilor sunt spălate periodic într-o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau prin achiziționare de astfel de servicii.

#### **M.IV. - STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR**

**Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

**M.IV.-S4.1. Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

**M.IV.-ImS4.1:** Toate spațiile centrului (camere personale, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență, centrul elaborând și aplicând un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție).

**M.IV.-S4.2. Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

**M.IV.-ImS4.2:** Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

**M.IV.-S4.3. Centrul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.**

**M.IV.-ImS4.3:** Centrul dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

#### **M.IV. - STANDARD 5 ALIMENTAȚIE**

**Centrul rezidențial asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor

**M.IV.-S5.1. Centrul asigură fiecărui beneficiar la intervale echilibrate, cel puțin 3 mese/zi**

Mesele sunt diferențiate prin prelucrare și prezentare.

Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

Deserturile beneficiarilor sunt preparate, de preferință, în bucătăria centrului.

Beneficiarii sunt încurajați să pregătească meniuri variate de la o zi la alta, ținând cont de preferințele lor.

Modelele de meniu se stabilesc cu aportul medicului responsabil pentru sănătatea beneficiarului și/sau de specialiști nutriționiști, astfel încât să se asigure o alimentație echilibrată din punct de vedere caloric și nutritiv, în conformitate cu nevoile biologice specifice fiecărei vârste și starea de sănătate a fiecărui beneficiar.

Pentru beneficiarii care urmează un anumit regim alimentar, se recomandă o alimentație dietetică, pe baza indicațiilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician.

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S5.1:** Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S5.1:** Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

**M.IV.-Im<sup>3</sup>S5.1:** De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.

**M.IV.-S5.2. Centrul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.**

Centrul deține spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

Centrul încurajează beneficiarii să-și prepare singuri hrana zilnică.

Centrul oferă posibilitatea beneficiarilor să se aprovizioneze cu produse alimentare (sau le furnizează) pentru a-și prepara singuri hrana zilnică sau le facilitează accesul la cantina socială.

Centrul poate utiliza servicii de catering dacă beneficiarii le solicită și/sau plătesc pentru acestea.

**M.IV.-ImS5.2:** Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

**M.IV.-S5.3. Centrul asigură spații adecvate pentru servirea meselor.**

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Mesele se pot servi și în camera personală dacă beneficiarii decid în acest sens.

**M.IV.-ImS5.3:** Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.

#### **M.IV.-S5.4. Centrul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.**

Centrul poate să înființeze gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic: grădina de legume, livadă de pomi fructiferi, crescătorie de păsări și animale etc., produsele acestora fiind utilizate în folosul beneficiarilor.

Beneficiarii sunt încurajați să participe activ la activitățile derulate în gospodăriile anexă, în funcție de preferințe.

Gospodăriile anexă sunt deservite de beneficiari, de personalul centrului, precum și de voluntari.

**M.IV.-ImS5.4:** Centrul dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor.

### **MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1 - 3)**

#### **M.V. - STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE**

**Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.**

**Rezultate așteptate:** Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

##### **M.V.-S1.1. Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.**

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, se elaborează cu respectarea prevederilor legislației în vigoare privind drepturile beneficiarilor, respectiv:

1. de a fi informați asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai serviciilor furnizorului și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura activitățile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
3. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
4. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
5. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
6. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați sexual;
7. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
8. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
9. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;

10. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
11. de a beneficia de intimitate;
12. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
13. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;
14. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
15. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;
16. de a practica cultul religios dorit;
17. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;
18. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
19. de a fi informați despre activitățile desfășurate și procedurile aplicate în centru și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
20. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate.

Centrul asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Carta drepturilor beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Carta drepturilor beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în aceasta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.

### **M.V.-S1.2. Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, centrul deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care menționează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2:** Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2:** Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>3</sup>S1.2:** Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

**M.V.-Im<sup>4</sup>S1.2:** Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.

**M.V.-Im<sup>5</sup>S1.2:** Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.

### **M.V.-S1.3. Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.**

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S1.3:** Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S1.3:** Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la regulile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.

**M.V.-S1.4. Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică,** drepturile beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică.

**M.V.-ImS1.4:** Sesiunile de instruire a personalului privind metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

## **M.V. - STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII**

**Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

**M.V.-S2.1. Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari și asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.**

Centrul elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz și neglijență.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali.

Centrul înregistrează incidentele deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, agresiuni etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, furt, comportament imoral etc.) în registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite. În caiet se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.



**M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

**M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1:** Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.

**M.V.-S2.2. Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.**

**M.V.-ImS2.2:** Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

**M.V.-S2.3. Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.**

Centrul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

**M.V.-ImS2.3:** Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

**M.V.-S2.4. Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărui incident deosebit, precum și a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

În situații deosebite, când s-a produs o vătămare corporală gravă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează de îndată organele competente prevăzute de lege (organe de cercetare penală, direcție de sănătate publică etc.).

**M.V.-Im<sup>1</sup>S2.4:** În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală gravă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc.).

**M.V.-Im<sup>2</sup>S2.4:** Notificarea se realizează de îndată.

**M.V.-Im<sup>3</sup>S2.4:** Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

**M.V.-S2.5. Centrul informează rudele beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.**

**M.V.-Im<sup>1</sup>S2.5:** Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail rudele beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S2.5:** Centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.

**M.V.-Im<sup>3</sup>S2.5:** Pentru beneficiarii care nu au rude care pot fi supuse obligației de întreținere, în caz de deces, centrul are responsabilitatea întocmirii actelor și realizării formalităților de înmormântare.

**M.V.-Im<sup>4</sup>S2.5:** Notificările către rude se consemnează în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.

### **M.V. - STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII**

**Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricărui aspecte care privesc activitatea centrului.**

**Rezultate așteptate:** Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.

**M.V.-S3.1. Centrul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.**

Centrul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor, cu dată și număr.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1:** La sediul centrului există cutia pentru sesizări și reclamații, dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1:** Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-S3.2. Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.**

**M.V.-ImS3.2:** Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.

## **MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)**

### **M.VI. - STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.

**M.VI.-S1.1. Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.**

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

**M.VI.-S1.2. Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.2:** Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.2:** Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.

**M.VI.-S1.3. Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.**

Centrul consemnează în caietul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.

**M.VI.-ImS1.3:** Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

**M.VI.-S1.4. Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.**

Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4:** Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4:** Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

**M.VI.-S1.5. Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.**

Coordonatorul centrului este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, material, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate.

Centrul este supus unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 5 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței, eficacității și performanței activității sale.

Centrul deține (sau după caz, poate prezenta) documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex: Curtea de Conturi, Inspekția Muncii ș.a.).

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.5:** Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar-contabile și rapoartele de inspecție sau control.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.5:** Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.

**M.VI.-S1.6. Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Conducătorul centrului elaborează anual un raport de activitate.

Raportul de activitate poate fi publicat pe site-ul furnizorului și/sau al primăriei pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

**M.VI.-ImS1.6:** Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a furnizorului de servicii sociale.

**M.VI.-S1.7. Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.**

Centrul transmite semestrial lista beneficiarilor aflați în centru către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul.

Centrul promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

Centrul participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

Centrul și furnizorul de servicii sociale desfășoară o politică activă în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.7:** Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.7:** Listele beneficiarilor raportate trimestrial sunt disponibile, pe suport de hârtie sau electronic, la sediul centrului.

**M.VI.-Im<sup>3</sup>S1.7:** Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.

## **M.VI. - STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

**M.VI.-S2.1. Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Pentru activitatea curentă, centrul dispune de un asistent social și personal de curățenie.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Pentru serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială, centrul angajează personal calificat sau contractează serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat pentru realizarea unor activități de suport.

**M.VI.-Im<sup>3</sup>S2.1:** Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sau contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.

**M.VI.-S2.2. Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.**

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în [Codul muncii](#).

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, furnizorul de servicii sociale încurajează implicarea voluntarilor și a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv internship, conform legii.

**M.VI.-ImS2.2:** Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv internship (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.

### **M.VI.-S2.3. Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.**

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

**M.VI.-ImS2.3:** Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.

### **M.VI.-S2.4. Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.**

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată. Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

**M.VI.-ImS2.4:** Fișele de evaluare ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.

### **M.VI.-S2.5. Centrul asigură toate informațiile necesare privind activitatea desfășurată zilnic.**

Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului de conducere și al personalului de specialitate care funcționează în cabinetele de specialitate.

**M.VI.-ImS2.5:** Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.

### **M.VI.-S2.6. Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Pentru înregistrarea sesiunilor de instruire a personalului, centrul deține și utilizează un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, în care consemnează numele persoanelor instruite, data sesiunii de instruire, tema instruirii, numele persoanei care a realizat instruirea, semnătura persoanei instruite și cea a instructorului.

**M.VI.-ImS2.6:** Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.

### **M.VI.-S2.7. Personalul centrului are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.**

Centrul se asigură că personalul propriu se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

**M.VI.-ImS2.7:** Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.

## Secțiunea a 2-a

### **Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru centrele rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului**

Pentru a obține licența de funcționare, centrele rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului, denumite în continuare centre rezidențiale, trebuie să îndeplinească un punctaj ce poate varia între **80% - 100% din totalul de 122 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru centrele rezidențiale se completează după modelul prevăzut în [anexa nr. 9](#) la Normele metodologice de aplicare a [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), după cum urmează:

#### **MODEL FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
<b>MODUL I ACCESAREA - SERVICIULUI (Standarde 1 - 3)</b>	<b>25</b>		
<b>M.I. - STANDARD 1 INFORMARE - Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare	<b>8</b>		
<b>M.I. - Im<sup>1</sup>S1.1</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I. - ImS1.1</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor	<b>1</b>		

informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul acestuia.			
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> La intrarea în centru este afișat programul de vizită care prevede cel puțin o zi/lună planificată în scopul vizitării centrului de către potențialii beneficiari.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>3</sup>S1.3</b> Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.4</b> Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.4</b> În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși.	1		
<b>M.I. - STANDARD 2 ADMITERE</b> <b>Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă pot acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial	8		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.	1		



<p><b>M.I.-ImS2.2</b> Un exemplar al registrului de evidență a beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.3</b> Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.3</b> Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.</p>	1		
<p><b>M.I.-Im<sup>3</sup>S2.3</b> Beneficiarul deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.</p>	1		
<p><b>M.I.-ImS2.4</b> Dosarele personale ale beneficiarilor care conțin documentele prevăzute în standard sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.</p>	1		
<p><b>M.I.-ImS2.5</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.I. - STANDARD 3 SUSPENDARE/ÎNCETARE SERVICII</b>  <b>Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioada pe care o doresc, cu încadrare în perioada maxim admisă, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.</p>	9		
<p><b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin</p>	1		

decizia furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2</b> Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2</b> Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-ImS3.3:</b> Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.	1		
<b>M.I.-ImS3.4:</b> Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.3</b> Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.3</b> Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.I.Im<sup>3</sup>S3.3</b> Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.	1		
<b>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 2)</b>	<b>9</b>		
<b>M.II. - STANDARD 1 EVALUARE</b> <b>Asistarea și găzduirea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt găzduiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și activități/servicii care promovează integrarea/reintegrarea	<b>3</b>		

socială a acestora.			
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1</b> Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.	1		
<b>M.II. - STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII</b> <b>Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de intervenție</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale	6		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Modelul planului individualizat de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Planurile individualizate de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.	1		

<p><b>M.II.-ImS2.3</b> Dosarele personale și de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/ SERVICII ACORDATE (Standarde 1 - 2)</b></p>	13		
<p><b>M.III. - STANDARD - INTEGRARE/ REINTEGRARE SOCIALĂ</b>  <b>Centrul rezidențial promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să se integreze pe deplin în familie, în comunitate și în societate în general</p>	8		
<p><b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.</p>	1		
<p><b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS1.2</b> Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS1.3</b> Centrul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială. În cazul în care acordă și alte servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS1.4</b> Responsabilul/ responsabilii de caz consemnează în</p>	1		

fișa de monitorizare servicii, evidența zilnică a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate, pentru beneficiarii cuprinși în programe de integrare/reintegrare socială.			
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.5</b> Regulile casei sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.5</b> La sediul centrului sunt disponibile, pe suport de hârtie, Regulile casei, care trebuie urmate de beneficiari pentru o conviețuire în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor, program de vizite etc.).	1		
<b>M.III.-ImS1.6</b> Centrul facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, de medicii specialiști din ambulatorii și spitale.	1		
<b>M.III. - STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE</b> <b>Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia	5		
<b>M.III.-ImS2.1</b> Sesiunile de informare în vederea menținerii unui stil de viață activ și sănătos se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.2</b> Centrul încheie protocoale cu autoritatea locală și asigură participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activități de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema etc.).	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.2</b> Programarea activităților pentru o viață activă	1		

este afișată la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.			
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.3:</b> Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.3:</b> Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare la distanță (telefon, calculator sau laptop cu acces la internet, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).	1		
<b>MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standarde 1 - 5)</b>	<b>28</b>		
<b>M.IV. - STANDARD 1 CAZARE</b> <b>Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un mediu de viață sigur și confortabil</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții zilnice	<b>11</b>		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> În camera personală se alocă un spațiu de 6 mp/beneficiar aceasta fiind destinată cazării a maxim 2 persoane.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Camera personală permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv: un pat cu cazarmament complet, o noptieră, o masă, scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S1.2</b> Camerele personale sunt separate pe sexe, dar se poate utiliza și de un cuplu căsătorit format din tineri care fac parte din grupul țintă sau din tineri din care unul este rezident al centrului, iar celălalt nu are locuință și nici	1		

<p>mijloace financiare sau familie capabilă să susțină costurile unei locuințe.</p>			
<p><b>M. IV. -ImS1.3</b> Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, bani, acte personale etc.) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului, spațiul respectiv fiind amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală sau într-un fișet. O dublură a cheii se predă prin încheierea unui proces-verbal conducătorului centrului și se păstrează în fișet închis.</p>	1		
<p><b>M. IV. -ImS1.4</b> Camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure, asigurându-se astfel:  - securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.  - securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.</p>	1		
<p><b>M. IV. -Im<sup>1</sup>S1.5</b> Ferestrele camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.</p>	1		
<p><b>M. IV. -Im<sup>2</sup>S1.5</b> Camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.</p>	1		
<p><b>M. IV. -ImS1.6</b> Camerele personale fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de beneficiari, implicarea beneficiarilor în programul de curățenie fiind prevăzută în Regulile casei.</p>	1		
<p><b>M. IV. -ImS1.7</b> Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, păaturi și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și</p>	1		

condiții de igienă.			
<b>M.IV. - STANDARD 2 SPAȚII COMUNE</b> Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.	3		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/ socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).	1		
<b>M.IV.-ImS2.2</b> Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.	1		
<b>M.IV. - STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b> Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile și funcționale <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate	6		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și au acces direct din camera personală sau sunt plasate în imediata lor apropiere. Camerele personale care nu au grupuri sanitare proprii sunt dotate cu cel puțin cu o chiuvetă cu apă caldă și rece.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Centrul deține un grup sanitar la cel mult 4 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.	1		
<b>M.IV.-ImS3.2</b> Centrul este dotat cu minim un duș la cel mult 4 beneficiari și cel puțin o baie cu cadă. Băile și dușurile sunt	1		



asigurate cu apă caldă și rece.			
<b>M. IV. -ImS3.3</b> Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.	1		
<b>M. IV. -ImS3.4</b> Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal, minim cel puțin un grup sanitar pentru femei și unul pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.	1		
<b>M. IV. -ImS3.5</b> Lenjeria de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic într-o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau prin achiziționare de astfel de servicii.	1		
<b>M. IV. - STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b> <b>Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.	3		
<b>M. IV. -ImS4.1:</b> Toate spațiile centrului (camere personale, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență, centrul elaborând și aplicând un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție)	1		
<b>M. IV. -ImS4.2:</b> Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.	1		
<b>M. IV. -ImS4.3:</b> Centrul dispune de	1		

<p>containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.</p>			
<p><b>M.IV. - STANDARD 5 ALIMENTAȚIE</b>  <b>Centrul rezidențial asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.</p>	5		
<p><b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S5.1</b> Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.</p>	1		
<p><b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S5.1</b> Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).</p>	1		
<p><b>M.IV.-Im<sup>3</sup>S5.1</b> De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.</p>	1		
<p><b>M.IV.-ImS5.2</b> Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective</p>	1		
<p><b>M.IV.-ImS5.3</b> Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.</p>	1		
<p><b>MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ</b>  <b>(Standarde 1 - 3)</b></p>	25		
<p><b>M.V. - STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</b>  <b>Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.</p>	10		
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale</p>	1		

<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în aceasta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>3</sup>S1.2</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>4</sup>S1.2</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>5</sup>S1.2</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la regulile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.</p>	1		

<p><b>M.V.-ImS1.4</b> Sesiunile de instruire a personalului privind metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	1		
<p><b>M.V. - STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b>  <b>Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.</p>	12		
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS2.2</b> Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS2.3</b> Sesiunile de instruire a</p>	1		

personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.			
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.4</b> În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală gravă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc.).	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.4</b> Notificarea se realizează de îndată.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S2.4</b> Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.	1		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S2.5</b> Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail rudele beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S2.5</b> Centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.	1		
<b>M.V.-Im<sup>3</sup>S2.5</b> Pentru beneficiarii care nu au rude care pot fi supuse obligației de întreținere, în caz de deces, centrul are responsabilitatea întocmirii actelor și realizării formalităților de înmormântare.	1		
<b>M.V.-Im<sup>4</sup>S2.5</b> Notificările către rude se consemnează în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor	1		

deosebite.			
<b>M.V. - STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII</b> Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului. <b>Rezultate așteptate:</b> Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.	3		
<b>M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> La sediul centrului există cutia pentru sesizări și reclamații, dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
<b>M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.V.-ImS3.2</b> Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.	1		
<b>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)</b>	<b>22</b>		
<b>M.VI. - STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.	13		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.	1		
<b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.2</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/	1		

<p>autorității locale/județene, în funcție de caz.</p>			
<p><b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS1.3</b> Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4</b> Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4</b> Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.5</b> Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar-contabile și rapoartele de inspecție sau control.</p>	1		
<p><b>M.VI-Im<sup>2</sup>S1.5</b> Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.VI-ImS1.6:</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.7</b> Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.7</b> Listele beneficiarilor raportate trimestrial sunt disponibile, pe suport de hârtie sau electronic, la sediul centrului.</p>	1		

<p><b>M.VI.-Im<sup>3</sup>S1.7</b> Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.</p>	1		
<p><b>M.VI. - STANDARD 2 RESURSE UMANE</b>  <b>Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.</p>	9		
<p><b>M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Pentru activitatea curentă, centrul dispune de un asistent social și personal de curățenie.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Pentru serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială, centrul angajează personal calificat sau achiziționează serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat pentru realizarea unor activități de suport.</p>	1		
<p><b>M.VI.-Im<sup>3</sup>S2.1</b> Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sau contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.2</b> Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv internship (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.3</b> Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.4</b> Fișele de evaluare ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.VI.-ImS2.5</b> Programul zilnic de</p>	1		



lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.			
<b>M.VI. -ImS2.6</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.	1		
<b>M.VI. -ImS2.7</b> Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.	1		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>122</b>		

## ANEXA 4

### **Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre rezidențiale pentru persoanele fără adăpost, cod 8790 CR-PFA-I**

#### Secțiunea 1

#### **Standarde minime de calitate**

#### **MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 3)**

#### **M.I. - STANDARD 1 INFORMARE**

**Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funțiile sale și serviciile oferite**

**Rezultate așteptate:** Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

**M.I.-S1.1. Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.**

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a centrului și a serviciilor oferite, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și a spațiilor comune, numărul de locuri din centru, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul al contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, materiale video și foto de informare sau publicitate etc).

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora.

În cazul persoanelor cu dizabilități, materialele informative se prezintă în forme adaptate (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) pentru a fi accesibile beneficiarilor.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.

### **M.I.-S1.2. Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia cu privire la serviciile și facilitățile oferite.**

Ghidul beneficiarului cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare a centrului, serviciile și facilitățile oferite, un rezumat al drepturilor și obligațiilor beneficiarilor, perioada maximă de rezidență în centru. În cazul beneficiarilor cu dizabilități, Ghidul beneficiarului se prezintă și în forme adaptate pentru a fi accesibil acestora - easy to read, Braille, CD video/audio etc.

Ghidul beneficiarului este oferit și explicat acestuia odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura beneficiarului se consemnează în scris, într-un registru de evidență privind informarea beneficiarilor. În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se menționează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S1.2:** Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S1.2:** Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.

### **M.I.-S1.3. Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.**

În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S1.3:** Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S1.3:** În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși în regim de urgență

## **M.I. - STANDARD 2 - ADMITERE**

**Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial.

**M.I.-S2.1. Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.**

Centrul elaborează și aplică propria procedură de admitere care precizează, cel puțin: condițiile de admitere ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii, perioada de rezidență în centru, actele necesare.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului

**M.I.-S2.2. Centrul asigură evidența aditerii beneficiarilor.**

Centrul ține evidența beneficiarilor admiși într-un registru special de evidență a beneficiarilor în care consemnează: data și ora primirii, numele și prenumele beneficiarului, seria și nr. cărții de identitate dacă o are, o declarație pe proprie răspundere privind datele personale, ultima adresă de rezidență, stare civilă, loc de muncă și, după caz, organizația/instituția care l-a referit centrului.

**M.I.-ImS2.2:** Registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

**M.I.-S2.3. Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.**

În termen de maxim 7 zile de la înregistrarea în registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor, centrul/furnizorul acestuia încheie cu beneficiarul (persoană sigură sau reprezentantul familiei) un contract de furnizare servicii.

Perioada de ședere este determinată, de până la 2 ani, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și în raport cu nevoile individuale ale acestuia.

Contractul de furnizare servicii se încheie pe o perioadă 1 an, cu posibilitate de prelungire de până la 1 an prin act adițional.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centru/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S2.3:** Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S2.3:** Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.

#### **M.I.-S2.4. Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.**

Centrul întocmește dosarul personal al beneficiarului care conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentantul familiei, în original;
- decizia de admitere, aprobată/avizată de conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului, în original;
- cartea de identitate a beneficiarului, precum și, dacă este cazul, cărțile de identitate ale copiilor, în copie; în cazul în care beneficiarul nu are act de identitate, personalul centrului face verificări în vederea identificării ultimei adrese de domiciliu;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;

**M.I.-ImS2.4:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.

#### **M.I.-S2.5. Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului pentru o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/organelor abilitate, o copie a dosarului personal, se pune la dispoziția acestuia/acestora.

Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic (se consemnează numele și prenumele beneficiarului, nr. contractului de furnizare servicii și data arhivării).

ImS2.5: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.

### **M.I. - STANDARD 3 SUSPENDARE/ÎNCETARE SERVICII**

**Suspendarea/încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioada pe care o doresc, cu încadrare în perioada maxim admisă, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.

#### **M.I.-S3.1. Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate.**

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de suspendare/încetare a serviciilor.

Principalele situații în care centrul suspendă/încetează acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- în cazul părăsirii centrului de către beneficiar prin proprie voință;

- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicale;
- în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc.) centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată etc.);
- în caz de deces al beneficiarului;
- în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul centrului;
- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar.

**M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1:** Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1:** Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.

### **M.I.-S3.2. Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială cu privire la beneficiarii care au părăsit centrul.**

În situația în care beneficiarul care a părăsit centrul s-a reîntors în stradă, centrul notifică serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială se presupune că se va afla beneficiarul, în vederea monitorizării situației acestuia.

Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, motivele încetării serviciilor, datele de transmitere a notificărilor către serviciile publice de asistență socială (după caz, transmiterea dosarului personal), destinatarii notificărilor (denumire, adresă, telefon, e-mail).

**M.I.-ImS3.2:** Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.

### **M.I.-S3.3. Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.**

**M.I.-Im<sup>1</sup>S3.3:** Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.

**M.I.-Im<sup>2</sup>S3.3:** Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.

**M.I.-Im<sup>3</sup>S3.3:** Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.

## **MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 2)**

### **M.II. - STANDARD 1 EVALUARE**

**Asistarea și găzduirea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt găzduiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și activități/servicii care promovează integrarea/reintegrarea socială a acestora.

**M.II.-S1.1. Fiecare beneficiar este găzduit și primește sprijin pentru integrare/reintegrare socială în baza unei evaluări a nevoilor individuale.**

Beneficiarul admis în centru este evaluat în primele 72 de ore de la admitere din punct de vedere al situației socio-economice și relațiilor familiale și, în funcție de nevoile individuale identificate, se stabilește perioada maximă de rezidență recomandată, precum și serviciile recomandate.

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de centru. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată atât de beneficiar/reprezentantul său legal/convențional, cât și de persoana care a efectuat evaluarea/reevaluarea.

În fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se consemnează rezultatele evaluării/reevaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări/reevaluări.

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

Odată cu încetarea serviciilor, fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

În cazul familiilor cu copii, se realizează evaluarea nevoilor familiei.

**M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.

**M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1:** Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.

**M.II.-S1.2. Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor.**

Evaluarea se realizează de un asistent social. În anumite cazuri, dacă asistentul social o solicită, se efectuează o evaluare psihologică și/sau a stării de sănătate.

**M.II.-ImS1.2:** Evaluarea se realizează de un asistent social, iar pentru celelalte servicii furnizorul poate încheia convenții de colaborare cu cabinete de specialitate, sau poate încheia contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

**M.II.-S1.3. Centrul efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.**

Reevaluarea beneficiarului se realizează semestrial, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

**M.II.-ImS1.3:** Reevaluarea beneficiarului se realizează semestrial, precum și atunci când situația o impune, iar rezultatele acesteia se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

## **M.II. - STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII**

**Centrul rezidențial stabilește pentru fiecare beneficiar un plan de intervenție.**

**Rezultate așteptate:** Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.

**M.II.-S2.1. Centrul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan de intervenție.**

Planul de intervenție se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, și cuprinde informații privind:

- numele și vârsta beneficiarului;
- activitățile derulate/serviciile acordate;
- programarea activităților/serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;
- monitorizarea situației beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;
- numele și semnătura responsabilului de caz care monitorizează acordarea serviciilor/derularea activităților și situația beneficiarului;
- semnătura beneficiarului.

Fiecare centru își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului de intervenție, aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. Odată cu încetarea serviciilor, planul de intervenție se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Modelul planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1.** Modelul planului de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

**M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1:** Planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

**M.II.-S2.2. Centrul are capacitatea de a realiza și aplica planul de intervenție al beneficiarului.**

**M.II.-ImS2.2:** Centrul dispune de personal de specialitate și/sau are încheiate contracte de prestări servicii sau convenții de parteneriat cu instituții al căror personal este capabil să elaboreze planul individualizat de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.

**M.II.-S2.3. Planul de intervenție al beneficiarului se întocmește cu consultarea acestuia.**

La întocmirea planului de intervenție al beneficiarului, acesta participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele.

Planul de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii, semnăturile personalului de specialitate, responsabilului de caz și beneficiarului.

Revizuirea planului individualizat de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.3:** Planul individualizat de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.3:** Revizuirea planului individualizat de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.

#### **M.II.-S2.4. Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție al beneficiarului.**

Monitorizarea situației beneficiarului și a realizării serviciilor/activităților prevăzute în planul de intervenție se realizează de un responsabil de caz, numit de conducătorul centrului sau de coordonatorul de specialitate al acestuia.

Centrul stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazurilor.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție centrul întocmește dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde fișa de evaluare/reevaluare și planul de intervenție.

Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la responsabilul de caz.

**M.II.-Im<sup>1</sup>S2.4:** Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

**M.II.-Im<sup>2</sup>S2.4:** Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.

#### **M.II.-S2.5. Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.**

Dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari.

**M.II.-ImS2.5:** Dosarele de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.

### **MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1 - 2)**

#### **M.III. - STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

**Centrul rezidențial facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.



### **M.III.-S1.1. Centrul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.**

Centrul elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprinde activități și servicii specifice nevoilor acestora, care sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.

Principalele activități/servicii acordate pot fi următoarele:

- a) informare și consiliere privind drepturile sociale, promovarea inserției/reinserției familiale, reluarea contactelor sociale;
- b) consiliere psihologică și, după caz, terapii de specialitate;
- c) educație extracurriculară privind un stil de viață sănătos, pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, prevenirea bolilor transmisibile, pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație civică, educație sexuală;
- d) consiliere/orientare vocațională, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă;
- e) facilitarea accesului la servicii medicale;
- f) suport pentru procurarea actelor de identitate, dacă este cazul;
- g) alte activități care contribuie la reinserția în familie și în comunitate a beneficiarilor.

Activitățile și serviciile recomandate se consemnează în planul individualizat de intervenție al beneficiarului.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Planurile individualizate de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Planurile individualizate de intervenție sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.

### **M.III.-S1.2. Centrul are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.**

Centrul dispune de personal calificat care acordă serviciile/realizează activitățile de integrare/reintegrare socială a beneficiarilor, poate încheia convenții de parteneriat cu instituții/organizații care oferă astfel de servicii ori încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

Centrul poate beneficia de aportul unor specialiști angajați ai furnizorului care pot să-și desfășoare activitatea un număr de ore pe săptămână/lună la sediul centrului.

Centrul angajează propriul personal de specialitate pentru acordarea serviciilor care au drept scop integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor doar dacă există un număr mediu de cel puțin 10 beneficiari/zi/cabinet de specialitate.

**M.III.-ImS1.2:** Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.

### **M.III.-S1.3. Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.**

**M.III.-ImS1.3:** Centrul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială. În cazul în care acordă servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.

**M.III.-S1.4. Centrul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.**

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru și elaborează, împreună cu beneficiarii, un set de reguli interne, denumite Regulile casei.

Centrul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (curățenie, aprovizionare, prepararea hranei etc.)

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.4:** Regulile casei sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.4:** La sediul centrului sunt disponibile, pe suport de hârtie, Regulile casei, ce trebuie urmate de beneficiari pentru o conviețuire în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor, program de vizite etc.).

**M.III.-S1.5. Centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.**

Centrul poate amenaja un cabinet medical dotat cu mobilierul și echipamentele minim necesare, precum și cu aparat de urgență, deservit de o asistentă medicală/un asistent medical, cu un program de maxim 8 ore/zi. Personalul care deservește cabinetul medical are responsabilitatea ținerii evidenței medicamentelor și materialelor sanitare din aparatul de urgență într-o condică specială, precum și consemnarea medicamentelor acordate beneficiarilor într-un registru de consultații.

**M.III.-ImS1.5:** Centrul facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, de medicii specialiști din ambulatorii și spitale.

**M.III.-S1.6. Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.**

Beneficiarii pot primi vizite în spațiul special amenajat pentru socializare.

Programul vizitelor și modalitatea de desfășurare a acestora se consemnează în Regulile casei.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.6:** Programul de vizită este afișat la intrarea în centru

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.6:** Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare la distanță (telefon, calculator sau laptop cu acces la internet, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).

**M.III. - STANDARD 2 FACILITARE ACCES LA O LOCUINȚĂ**

**Centrul rezidențial desfășoară activități în vederea facilitării accesului la o locuință pentru beneficiarii proprii.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii găzduiți pe perioadă determinată primesc sprijin pentru locuire.

**M.III.-S2.1. Perioada de găzduire în centru se stabilește în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și obligația de a urma programul de integrare/reintegrare socială.**

Centrul decide asupra perioadei în care un beneficiar este găzduit în centru în raport de nevoile individuale ale acestuia, cât și în funcție de interesul și implicarea acestuia în activitățile de integrare/reintegrare socială recomandate.

**M.III.-ImS2.1:** Planurile de intervenție consemnează participarea beneficiarilor la activitățile de integrare/reintegrare socială recomandate.

**M.III.-S2.2. Centrul desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.**

Centrul realizează o comunicare permanentă cu serviciile publice de asistență socială în vederea identificării locuințelor sociale și a locuințelor disponibile pentru închiriere, precum și pentru stabilirea măsurilor de suport ulterioare ieșirii beneficiarilor din centru.

După caz, centrul comunică și mediază relația cu familia în vederea primirii beneficiarilor într-un spațiu locativ deținut de rude.

**M.III.-ImS2.2:** Centrul constituie un dosar special pentru facilitarea locuirii în care arhivează toată corespondența cu instituțiile publice (comunicări, adrese, notificări transmise, răspunsuri primite), disponibil la sediul centrului.

## **MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standarde 1 - 5)**

### **M.IV. - STANDARD 1 CAZARE**

**Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare.**

**Rezultate așteptate:** Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.

**M.IV.-S1.1. Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.**

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de viață cât mai prietenos și confortabil. Planul poate avea în vedere de exemplu: lucrări pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare, amenajarea spațiilor interioare - zugrăvit, amenajarea spațiilor exterioare (bănci, foișoare, spații verzi), dotări cu mijloace de transport proprii etc.

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.

#### **M.IV.-S1.2. Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.**

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2:** În fiecare dormitor se alocă un spațiu de 6 mp/beneficiar, acesta fiind destinat cazării a maxim 6 persoane.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2:** Dormitorul permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv: un pat cu cazarmament complet, o noptieră, o masă, scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat.

**M.IV.-Im<sup>3</sup>S1.2:** Dormitoarele sunt separate pe sexe dar se poate utiliza și de un cuplu căsătorit cu copii.

#### **M.IV.-S1.3. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.**

Pe cât posibil, spațiul de depozitare este amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor sau într-un fișet separat.

**M.IV.-ImS1.3:** Valorile și obiectele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în condiții de siguranță, în baza unui proces-verbal încheiat între beneficiar și conducătorul centrului, în prezența asistentului social. Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, bani sau alte valori, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului. O dublură a cheii se păstrează în fișet închis la conducătorul centrului.

#### **M.IV.-S1.4. Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

**M.IV.-ImS1.4:** Dormitoarele sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure, asigurându-se astfel:

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.
- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

#### **M.IV.-S1.5. Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.**

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.5:** Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.5:** Dormitoarele dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.

#### **M.IV.-S1.6. Dormitoarele se mențin curate și după caz, igienizate.**

**M.IV.-ImS1.6:** Dormitoarele fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de beneficiari, prevăzut în Regulamentul casei, precum și în programul de curățenie și igienizare al centrului.

**M.IV.-S1.7. Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).**

**M.IV.-ImS1.7:** Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă.

## **M.IV. - STANDARD 2 SPAȚII COMUNE**

**Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.

**M.IV.-S2.1. Spațiile comune asigură condiții minime de confort.**

**Im<sup>1</sup>S2.1:** Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).

**M.IV.-S2.2. Spațiile comune se mențin curate și igienizate.**

**M.IV.-ImS2.2:** Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

## **M.IV. - STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE**

**Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.

**M.IV.-S3.1. Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.**

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.1:** Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și au acces direct din dormitoare, camera personală sau sunt plasate în imediata lor apropiere.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.1:** Centrul deține un grup sanitar la cel mult 8 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

**M.IV.-S3.2. Centrul deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.**

**M.IV.-ImS3.2:** Centrul este dotat cu minim un duș la cel mult 8 beneficiari și cel puțin o baie cu cadă-centru. Baia și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

**M.IV.-S3.3. Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.**

**M.IV.-ImS3.3:** Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.

**M.IV.-S3.4. Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.**

**M.IV.-ImS3.4:** Centrul deține **grupuri sanitare separate pentru personal**, minim cel puțin un grup sanitar pentru femei și unul pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

**M.IV.-S3.5. Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.**

**M.IV.-ImS3.5:** Lenjeria de pat și alte obiecte de cazarmament, sunt spălate periodic într-o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau prin achiziționare de astfel de servicii. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea hainelor și lenjeriei personale a beneficiarilor.

#### **M.IV. - STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR**

**Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

**M.IV.-S4.1. Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

**M.IV.-ImS4.1:** Toate spațiile centrului (camere personale, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență, centrul elaborând și aplicând un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfectie).

**M.IV.-S4.2. Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

**M.IV.-ImS4.2:** Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfectie în spații speciale, la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

**M.IV.-S4.3. Centrul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.**

**M.IV.-ImS4.3:** Centrul dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

#### **M.IV. - STANDARD 5 ALIMENTAȚIE**

**Centrul rezidențial asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.

**M.IV.-S5.1. Centrul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.**

Centrul deține spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

Centrul încurajează beneficiarii să-și prepare singuri hrana zilnică.

**M.IV.-ImS5.1:** Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

**M.IV.-S5.2. Centrul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.**

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

**M.IV.-ImS5.2:** Beneficiarii iau masa în condiții de siguranță și confort.

**M.IV.-S5.3. Centrul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.**

Centrul poate să înființeze gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic: grădină de legume, livadă de pomi fructiferi, crescătorie de păsări și animale etc., produsele acestora fiind utilizate exclusiv în folosul beneficiarilor.

Beneficiarii sunt încurajați să participe activ la activitățile derulate în gospodăriile anexă.

Gospodăriile anexă sunt deservite de beneficiari, de personalul centrului, precum și de voluntari.

**M.IV.-ImS5.3:** Centrul dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor.

**M.IV.-S5.4. Centrul asigură sau facilitează aprovizionarea beneficiarilor cu produse alimentare astfel încât fiecare beneficiar să poată avea 3 mese/zi.**

Centrele pot asigura sau facilita aprovizionarea beneficiarilor cu produse alimentare pentru ca aceștia să-și prepare singuri masa.

În funcție de nevoi, centrul poate încheia contracte de prestări servicii de catering pentru maxim 2 mese calde/zi.

Centrul poate amenaja o bucătărie deservită de personal angajat doar dacă capacitatea acestuia demonstrează eficiența existenței unui astfel de serviciu (ex: raportat la numărul de beneficiari fără venituri și care sunt eligibili pentru masă la cantina socială, dacă se prepară hrană caldă care se distribuie și altor centre sau beneficiari etc.).

Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

Deserturile asigurate beneficiarilor sunt preparate, de preferință, în bucătăria centrului.

Centrul dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.

Stabilirea modelelor meniului de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.

**M.IV.Im<sup>1</sup>S5.4:** Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor și echilibrată caloric, **pe baza** recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S5.4:** Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

**M.IV.-Im<sup>3</sup>S5.4:** Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

**M.IV.-Im<sup>4</sup>S5.4:** De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.

## **MODULUL V DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standarde 1 - 3)**

### **M.V. - STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE**

**Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.**

**Rezultate așteptate:** Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

#### **M.V.-S1.1. Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.**

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere următoarele drepturi și obligații:

1. dreptul de a fi informați asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de beneficiari ai centrului și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. dreptul de a-și desfășura activitățile zilnice într-un mediu fizic accesibil, sigur și funcțional;
3. dreptul de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct, în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opiniile;
4. dreptul de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
5. dreptul de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
6. dreptul de a li se asigura confidențialitatea asupra datelor personale;
7. dreptul de a nu fi abuzați, neglijați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
8. dreptul de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
9. dreptul de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;



10. dreptul de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;

11. dreptul de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;

12. dreptul de a beneficia de un spațiu personal de cazare;

13. dreptul de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;

14. dreptul de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;

15. dreptul de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;

16. dreptul de a practica cultul religios dorit;

17. dreptul de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;

18. dreptul de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;

19. dreptul de a fi informați despre procedurile aplicate în centru;

20. dreptul de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal.

21. obligația de a achita contribuția lunară de întreținere (pentru beneficiarii cu venituri proprii), în funcție de veniturile personale lunare, fără a se depăși nivelul contribuției lunare de întreținere aprobată pentru centrul rezidențial, conform actelor normative și administrative în vigoare;

22. obligația de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individual de intervenție;

23. obligația de a furniza informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;

24. obligația de a respecta termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenție;

25. obligația de a anunța orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

26. obligația de a respecta regulamentul de organizare și funcționare și normele interne de funcționare, procedurile de lucru ale furnizorului de servicii sociale.

**Im<sup>1</sup>S1.1:** Carta drepturilor beneficiarilor elaborată conform standardului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale

**Im<sup>2</sup>S1.1** Carta drepturilor beneficiarilor elaborată conform standardului este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.), la sediul adăpostului de noapte

### **M.V.-S1.2. Centrul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.**

Centrul asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

**M.V.-ImS1.2:** Informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.

### **M.V.-S1.3. Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul centrului aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, în care se precizează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea centrului.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S1.3:** Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S1.3:** Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>3</sup>S1.3:** Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

**M.V.-Im<sup>4</sup>S1.3:** Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.

**M.V.-Im<sup>5</sup>S1.3:** Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.

### **M.V.-S1.4. Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.**

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără niciun fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

**M.V.-ImS1.4:** Codul de etică aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale este disponibil pe suport de hârtie, la sediul centrului.

**M.V.-S1.5. Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică, drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.**

Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică.

**M.V.-ImS1.5:** Sesiunile de instruire a personalului privind metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

## **M.V. - STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII**

**Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

**M.V.-S2.1. Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.**

Centrul elaborează și aplică propria procedură privind identificarea și sesizarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și soluționarea acestora.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual de membri de familie și membrii comunității.

Centrul înregistrează incidentele deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, agresiuni etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, furt, comportament imoral etc.) în caietul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite. În caiet se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc. la sediul centrului).

**M.V.-Im<sup>3</sup>S2.1:** Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.

**M.V.-S2.2. Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în comunitate.**

**M.V.-ImS2.2:** Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant. Aceste sesiuni se înscriu în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

**M.V.-S2.3. Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.**

Centrul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în comunitate.

**M.V.-ImS2.3:** Sesiunile de instruire a personalului **privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare** se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

**M.V.-S2.4. Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

Conducătorul centrului ține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care se menționează cazurile de abuz identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S2.4:** La sediul centrului este disponibil un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care menționează cazurile de abuz identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S2.4:** Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.

**M.V.-S2.5. Centrul informează rudele beneficiarului și instituțiile abilitate cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.**

Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail rudele beneficiarului (dacă are date furnizate de beneficiari) cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite în maxim 48 de ore de la producerea acesteia. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul rudelor beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 72 de ore de la producerea incidentului.

În situații deosebite, când s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (procuratură, poliție, direcție de sănătate publică etc.) în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

**M.V.-ImS2.5:** Notificările către rude se consemnează în registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.

## **M.V. - STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII**

**Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.**

**Rezultate așteptate:** Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.

**M.V.-S3.1. Centrul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.**

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Conținutul cutiei se verifică lunar de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari.

**M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1:** Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

**M.V.-Im<sup>2</sup>S3.1:** Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului.

### **M.V.-S3.2. Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.**

Sesizările/reclamațiile depuse în recipientul cu această destinație se înregistrează într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr.

**M.V.-ImS3.2:** Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.

## **MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)**

### **M.VI. - STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.

**M.VI.-S1.1. Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.**

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.1:** Conducerea centrului se află în sarcina unui director, pentru serviciile sociale cu personalitate juridică sau unui șef de centru, în cazul celor fără personalitate juridică.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.1:** Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

**M.VI.-S1.2. Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

**M.VI.-ImS1.2:** Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul adăpostului.

**M.VI.-S1.3. Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.**

Centrul consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.

**M.VI.-ImS1.3:** Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

**M.VI.-S1.4. Centrul facilitează participarea personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.**

Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4:** Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4:** Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

**M.VI.-S1.5. Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.**

Coordonatorul centrului este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, materiale, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate. Auditul intern trebuie realizat cel puțin odată la 5 ani.

Conducerea centrului respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor materiale și financiare și deține (sau după caz, poate prezenta) documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex: Curte de Conturi, Inspekția Muncii ș.a.).

Rapoartele de evaluare/audit intern sunt obligatorii pentru recreditarea centrului.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.5:** Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar-contabile și rapoartele de inspekție sau control.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.5:** Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.

**M.VI.-S1.6. Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Conducătorul centrului elaborează anual un raport de activitate. Raportul de activitate poate fi publicat pe site-ul furnizorului și/sau al primăriei pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.6:** Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și este public.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.6:** Raportul de activitate este postat pe internet, pe site-ul de prezentare al adăpostului.

**M.VI.-S1.7. Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.**

Centrul promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

Centrul transmite trimestrial serviciului public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul, lista beneficiarilor (inclusiv copiii acestora găzduiți în centru), cu nume, prenume, vârsta, numărul și seria cărții de identitate.

Centrul participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.7:** Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor raportate trimestrial sunt disponibile, pe suport de hârtie sau electronic, la sediul centrului.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.7:** Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.

## **M.VI. - STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

**M.VI.-S2.1. Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și/sau încheie contracte de voluntariat cu aceștia pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, centrul încurajează implicarea voluntarilor sau a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv de internship, conform legii.

**Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.**

**M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1:** Pentru activitatea curentă, centrul dispune de un asistent social și personal de curățenie.

**M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1:** Pentru serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială, centrul angajează personal calificat sau achiziționează serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat, respectiv internship pentru realizarea unor activități de suport.

**M.VI.-Im<sup>3</sup>S2.1:** Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.

#### **M.VI.-S2.2. Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.**

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în [Codul muncii](#).

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează folosirea voluntarilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii.

**M.VI.-ImS2.2:** Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.

#### **M.VI.-S2.3. Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.**

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare.

Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

**M.VI.-ImS2.3:** Fișele de post ale personalului sunt disponibile (în original sau în copie) la sediul centrului.

#### **M.VI.-S2.4. Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.**

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie, pentru anul anterior.

**M.VI.-ImS2.4:** Fișele de evaluare ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.

#### **M.VI.-S2.5. Centrul asigură toate informațiile necesare privind activitatea desfășurată zilnic.**

Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului de conducere și al personalului de specialitate care funcționează în cabinetele de specialitate.

**M.VI.-ImS2.5:** Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.



**M.VI.-S2.6. Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Pentru înregistrarea sesiunilor de instruire a personalului, centrul deține și utilizează un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, în care consemnează numele persoanelor instruite, data sesiunii de instruire, tema instruirii, numele persoanei care a realizat instruirea, semnătura persoanei instruite și cea a instructorului.

**M.VI.-ImS2.6:** Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.

Secțiunea a 2-a

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe o perioadă determinată organizate ca centre rezidențiale pentru persoanele fără adăpost**

Pentru a obține licența de funcționare, centrul rezidențial pentru persoanele fără adăpost trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80% - 100% din totalul de 115 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru un centru rezidențial pentru persoanele fără adăpost se completează după modelul prevăzut în [anexa nr. 9](#) la Normele metodologice de aplicare a [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), după cum urmează:

MODEL

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 3)	11		
M.I. - STANDARD 1 INFORMARE Cantina socială asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite	TOTAL: 3	TOTAL:	

<p><b>Rezultate așteptate:</b> Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a cantinei sociale, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare</p>			
<p><b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.</p>	1		
<p><b>M.I.-ImS1.2</b> Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul cantinei.</p>	1		
<p><b>M.I. - STANDARD 2 EVALUARE</b>  <b>Acordarea serviciilor cantinei sociale se realizează în baza evaluării situației socio-economice a beneficiarilor</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiază de serviciile cantinei doar persoanele fără venituri sau cu venituri mici</p>	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p><b>M.I.-ImS2.1</b> Anchetele sociale sunt disponibile, în copie, la sediul cantinei.</p>	1		
<p><b>M.I.-ImS2.2</b> Cantina/furnizorul acesteia dovedește că anchetele sociale sunt efectuate de personal calificat.</p>	1		
<p><b>M.I. - STANDARD 3 ADMITERE</b>  <b>Cantina socială se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari prevăzute de lege sau stabilite prin hotărârea/decizia furnizorului</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii/ reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de furnizare a serviciilor oferite de cantina socială</p>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p><b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1</b> Regulamentul propriu de</p>	1		

organizare și funcționare al cantinei și/sau procedura de admitere este/sunt aprobat/e prin decizia furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare al cantinei și/sau procedura de admitere, pe suport de hârtie, este/sunt disponibil/e la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2</b> Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2</b> Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul cantinei, în dosarul beneficiarului.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS3.3</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul cantinei și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.	<b>1</b>		
<b>M.I.-ImS3.4</b> Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>MODUL II ACORDAREA SERVICIILOR (Standarde 1 - 2)</b>	<b>11</b>		
<b>M.II. - STANDARD 1 FURNIZAREA HRANEI</b> Cantina socială prepară și acordă una sau mai multe mese/zi cu respectarea principiilor unei alimentații sănătoase, echilibrate din punct de vedere cantitativ și calitativ <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc hrană preparată conform principiilor unei alimentații sănătoase	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor zilnice și echilibrată caloric.	<b>1</b>		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Alimentația zilnică a	<b>1</b>		

beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.			
<b>M.II.-Im<sup>3</sup>S1.1</b> Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	1		
<b>M.II.-Im<sup>4</sup>S1.1</b> De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria cantinei.	1		
<b>M.II.-ImS1.3</b> Cantina afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
<b>M.II.-ImS1.4</b> Listele zilnice de evidență/documentele de evidență privind beneficiarii și mesele acordate zilnic sunt disponibile la sediul cantinei.	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.5</b> Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.5</b> Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie și în format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.), este disponibilă la sediul serviciului social.	1		
<b>M.II. - STANDARD 2 DISTRIBUIREA HRANEI ȘI PRODUSELOR ALIMENTARE</b> <b>Cantina oferă servicii de distribuire a hranei și a produselor alimentare de bază</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii nedepasabili își pot primi hrana la domiciliu iar beneficiarii cu venituri mici pot achiziționa, la prețul pieței, produse agroalimentare de bază	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	Se notează doar în situația în care cantina socială acordă servicii-le/desfășoară activitățile menționate la S.2.1 - S.2.4

<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Cantina furnizează servicii inclusiv beneficiarilor nedepasabili și care nu dispun de un ajutor acordat de familie.	<b>1</b>		Se notează doar dacă desfășoară activitatea
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Lista beneficiarilor nedepasabili este disponibilă la sediul cantinei.	<b>1</b>		Se notează doar dacă desfășoară activitatea
<b>M.II.-ImS2.3:</b> Distribuirea produselor agroalimentare de bază se realizează fără a perturba activitatea de preparare și acordare de hrană beneficiarilor.	<b>1</b>		Se notează doar dacă desfășoară activitatea
<b>MODULUL III PREPARAREA ȘI SERVIREA HRANEI (Standarde 1 - 2)</b>	<b>14</b>		
<b>M.III. - STANDARD 1 AMENAJARE ȘI DOTARE</b> <b>Cantina socială oferă hrana zilnică a beneficiarilor în condiții de siguranță și confort</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc serviciile acordate de cantină într-un mediu accesibil și sigur	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.III.-ImS1.1</b> Cantina este amenajată corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.2</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.III.-ImS1.3</b> Sala de mese și spațiile comune sunt amenajate și dotate corespunzător pentru a asigura accesul facil al beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M.III-ImS1.4</b> Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații amenajate corespunzător destinației acestora.	<b>1</b>		

<p><b>M.III.-ImS1.5</b> Spațiile centrului sunt amenajate corespunzător astfel încât să se limiteze riscul de accidente.</p>	1		
<p><b>M.III-Im<sup>1</sup>S1.6</b> Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>M.III-Im<sup>2</sup>S1.6</b> Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două și sunt separate pe sexe.</p>	1		
<p><b>M.III. - STANDARD 2 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b>  <b>Cantina socială aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii serviciilor furnizate de cantina socială sunt protejați contra riscului infecțiilor</p>	TOTAL: 6	TOTAL:	
<p><b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1</b> Halatele, prosoapele, fețele de masă și orice alte echipamente din material textil utilizate de cantină sunt curate și igienizate (spălate și, după caz, dezinfectate).</p>	1		
<p><b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.1</b> Dacă cantina deține spălătorie/uscătorie proprie, aceasta funcționează conform normelor igienico-sanitare și este amplasată astfel încât să nu fie în vecinătatea spațiilor în care se prepară, se servesc și/sau se păstrează alimente.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS2.2</b> Cantina deține un spațiu adecvat pentru depozitarea hainelor beneficiarilor pe timpul în care acestora le este servită masa.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS2.4</b> Cantina elaborează și aplică un program propriu de curățenie.</p>	1		
<p><b>M.III.-ImS2.5</b> Cantina deține spații amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță, accesul fiind permis doar</p>	1		

personalului cantinei.			
<b>M.III.-ImS2.6</b> Cantina dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.	1		
<b>MODUL IV DREPTURILE BENEFICIARILOR (Standarde 1 - 2)</b>	12		
<b>M.IV. - STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR</b> Cantina socială, în activitatea desfășurată, protejează și promovează drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală <b>Rezultate așteptate:</b> Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de aceștia	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>M.IV.-ImS1.1</b> Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt afișate la sediul cantinei.	1		
<b>M.IV.-ImS1.2</b> Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3</b> Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
<b>M.IV-Im<sup>2</sup>S1.3</b> Orice caz de abuz/discriminare/incident deosebit sesizat în cadrul serviciului social este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.	1		
<b>M.IV. - STANDARD 2 SESIZĂRI/RECLAMAȚII</b> Cantina socială încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea acesteia <b>Rezultate așteptate:</b> Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.	8		

<b>M. IV. -Im<sup>1</sup>S2.1</b> Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	<b>1</b>		
<b>M. IV. -Im<sup>2</sup>S2.1</b> Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M. IV. -Im<sup>3</sup>S2.1</b> Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul cantinei, cel puțin 1 an de la înregistrare.	<b>1</b>		
<b>M. IV. -Im<sup>1</sup>S2.2</b> Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M. IV. -Im<sup>2</sup>S2.2</b> Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul cantinei și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	<b>1</b>		
<b>M. IV. -Im<sup>3</sup>S2.2</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M. IV. -Im<sup>4</sup>S2.2</b> Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	<b>1</b>		
<b>M. IV. -Im<sup>5</sup>S2.2</b> Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.	<b>1</b>		
<b>MODUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)</b>	<b>12</b>		
<b>M.V. - STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Cantina socială respectă prevederile</b>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	



<p><b>legale privind organizarea și funcționarea sa.</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc serviciile unei cantine care funcționează în condițiile legii</p>			
<p><b>M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.</p>	1		
<p><b>M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare și organigrama serviciului social, pe suport de hârtie, sunt disponibile la sediul cantinei.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS1.2</b> Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, completat corespunzător, este disponibil la sediul cantinei.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS1.3</b> Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul cantinei, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS1.4</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a cantinei/furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p><b>M.V.-ImS1.5</b> Cantina/furnizorul acesteia arhivează listele semestriale ale beneficiarilor și consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.</p>	1		
<p><b>M.V. - STANDARD 2 RESURSE UMANE</b></p> <p><b>Cantina socială dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile sale și cu nevoile beneficiarilor</b></p>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	

<b>Rezultate așteptate:</b> Serviciile cantinei sociale sunt furnizate de personal calificat			
<b>M.V.-ImS2.1</b> Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii sunt disponibile la sediul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.2</b> Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul cantinei și angajații sunt înscriși în REVISAL.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.3</b> Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul cantinei, în original sau, după caz, copie.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.4</b> Fișele de evaluare a personalului, în original sau în copie sunt disponibile la sediul cantinei/furnizorului acesteia.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.5</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul cantinei.	<b>1</b>		
<b>M.V.-ImS2.6</b> Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.	<b>1</b>		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>60</b>		