

ANEXA nr. 3

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

SECȚIUNEA I

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

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

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

CCdz are capacitate minimă de 2 locuri.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

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

Im 3 - Spațiile interioare degajă o atmosferă familială.

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

7. CRes/CCdz verifică calitatea de asigurat a beneficiarului și ia legătura cu medicul de familie.

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

9. CRes/CCdz dispune de un dulap închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale și la care are acces numai personalul responsabilizat.

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

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

12. În situația în care un beneficiar din CRes/CCdz are un plan de prevenire, intervenție și recuperare individualizat, realizat de specialiști, CRes/CCdz urmărește realizarea acestuia.

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

e) contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original.

2. CRes/CCdz completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente din perioada încetării.

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

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

5. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS/CRes/CCdz; excepție fac cazurile în care consultarea dosarului este solicitată de organele de poliție/cercetare penală; acordul scris se păstrează în dosarul personal.

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

7. FSS asigură arhivarea dosarelor personale, în regim de confidențialitate, pe o perioadă minimă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.

8. FSS/CRes/CCdz ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

Ic 1 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul CRes/CCdz.

Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS explică beneficiarului sau reprezentantului său legal, înainte de semnarea contractului de furnizare servicii, prevederile privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social.

2. Principalele situații în care FSS poate suspenda acordarea serviciilor pentru un beneficiar sunt:

a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal;

- b) în caz de internare în spital pe o perioadă mai mare de 30 de zile;
- c) în caz de transfer într-o altă instituție, pentru efectuarea de programe specializate, cu acordul scris al instituției către care se efectuează transferul și acordul beneficiarului sau reprezentantului legal.

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

- a) la expirarea termenului prevăzut în contract;
- b) la cererea scrisă a beneficiarului,
- c) la cererea reprezentantului legal; în cazul CCdz, cererea va fi însoțită de un angajament scris prin care reprezentantul legal se obligă să asigure găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului;
- d) transfer în altă instituție rezidențială, la cererea scrisă a beneficiarului/reprezentantului legal, cu acordul instituției respective;
- e) CRes/CCdz nu mai poate acorda serviciile corespunzătoare sau se închide;
- f) în cazul în care beneficiarul nu respectă clauzele contractuale;
- g) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, suspendarea licenței de funcționare, altele);
- h) în caz de deces.

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

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

Cerințe minime:

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

g) sprijin pentru comunicare, altele.

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

2. Activitățile, după caz, constau în:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

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

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

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Ic 3 - FSS/CRes/CCdz a consemnat/consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență și abuz.

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

Ic 2 - FSS/CRes/CCdz a organizat/organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

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

Ic 3 - Sesizările referitoare la cazuri de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

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

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

3. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS/CRes/CCdz aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.

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

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

4. Coordonatorul CRes/CCdz, managerul de caz și un reprezentant al personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei vor fi incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

Ic 1 - Coordonatorul CRes/CCdz a analizat chestionarele și a inclus rezultatele analizei în raportul său anual.

Documente prevăzute în standardele specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale cu cazare de tip Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități sau Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau pe în hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CRes/CCdz
2.	Aviz de înființare emis de ANPDPD
3.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
4.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
5.	Raport de activitate elaborat de conducătorul CRes/CCdz
6.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
7.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
8.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/guvernamentale
9.	Procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor
10.	Fișa de monitorizare a stării de sănătate
11.	Materiale informative cu privire la CRes/CCdz
12.	Dispoziția de admitere
13.	Contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul
14.	Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului
15.	Proces verbal încheiat între FSS - beneficiar /reprezentant legal pentru primirea, în copie, a documentelor care alcătuiesc dosarul personal
16.	Registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor
17.	Fișa de evaluare anterioară admiterii în CRes
18.	Fișa de evaluare post admitere în CCdz
19.	Plan personalizat (PP)
20.	Fișa de monitorizare
21.	Fișa beneficiarului

22.	Procedura privind managementul situațiilor de risc.
23.	Codul de etică
24.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
25.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
26.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
27.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
28.	Procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor
29.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor
30.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru servicii sociale cu cazare de tip Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități sau Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale cu cazare de tip Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 54 puncte.

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale cu cazare de tip Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 53 puncte. Standardul 4 - Program obișnuit de viață - din cadrul Modulului 4 - Activități și servicii - nu este obligatoriu

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

FIȘA DE AUTOEVALUARE - CRes/CCdz

	Punctajul standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL 1 - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL(Standarde 1 - 4)	24		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE -FSS asigură organizarea și funcționarea	10		

CRes/CCdz cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Rezultat: CRes/CCdz sunt organizate și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.			
1. CRes/CCdz este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CRes/CCdz.	1		
2. CRes are capacitate minimă de 4 locuri; capacitatea maximă este stabilită în funcție de dimensiunea locației, de resursele umane și financiare disponibile. CCdz are capacitate minimă de 2 locuri.	1		
3. CRes/CCdz deține avizul de înființare emis de ANPPD.	1		
4. Beneficiarii CRes sunt persoane adulte cu dizabilități aflate în îngrijirea asistenților personali sau a asistenților personali profesioniști sau a reprezentanților legali care sunt în imposibilitate temporară de efectuare a îngrijirii lor; certificatele/deciziile de încadrare sunt în termen de valabilitate. Beneficiarii CCdz sunt persoane adulte cu dizabilități aflate în situații critice de viață (îmbolnăvire subită, accident sau deces a asistentului personal/a asistentului personal profesionist, evacuare din locuință, calamitate naturală etc.); certificatele/deciziile de încadrare sunt în termen de valabilitate.	1		
5. CRes/CCdz deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare (ROF).	1		
6. Structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului CRes/CCdz, față de activitățile și serviciile din CRes/CCdz sunt	1		

conforme cu prevederile actelor normative în vigoare.			
7. Coordonatorul CRes/CCdz elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din CRes/CCdz; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia.	1		
8. Personalul CRes/CCdz este instruit/format/perfecționat anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
9. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu CRes/CCdz, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		
10. FSS/CRes/CCdz are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.	1		
Standard 2 - GĂZDUIRE - FSS/CRes/CCdz asigură găzduirea beneficiarilor în condiții de minim confort, siguranță și igienă. Rezultat: Beneficiarii trăiesc în locații curate, adaptate nevoilor lor,	8		

confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.			
1. CRes/CCdz este amplasat în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun.	1		
2. Spațiile CRes/CCdz, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.	1		
3. Fiecare beneficiar din CRes are în folosință o cameră proprie CCdz poate găzdui două persoane într-o cameră/dormitor, cu condiția respectării opiniei beneficiarului și a parametrilor de suprafață.	1		
4. Fiecare cameră/dormitor asigură o suprafață de cel puțin 6 mp pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 mp pentru cel care utilizează fotoliu rulant.	1		
5. FSS/CRes/CCdz respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces sau planuri înclinate, mână curentă, altele.	1		
6. CRes/CCdz asigură pentru fiecare beneficiar lenjerie de pat, pături și alte obiecte de uz personal.	1		
7. Spațiile CRes/CCdz au destinații și sunt dotate în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.	1		
8. CRes/CCdz dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.	1		
Standard 3 ALIMENTAȚIE FSS/CRes/CCdz asigură o alimentație corectă din punct de vedere nutrițional și diversificată, într-un cadru familial Rezultat: Beneficiarii se	1		

hrănesc suficient, diversificat, în condiții igienice și ambianță plăcută.			
1. CRes/CCdz asigură câte 3 mese/zi fiecărui beneficiar și, după caz, gustări, la intervale echilibrate, variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințe.	1		
Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE FSS/CRes/CCdz se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.	5		
1. CRes/CCdz cunoște și aplică procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor.	1		
2. În cazul în care beneficiarii necesită tratament medical permanent și supravegheat, personalul din CRes/CCdz consemnează în Fișa de monitorizare a stării de sănătate zilnic sau, după caz, săptămânal, medicația acordată și date despre starea generală.	1		
3. CRes/CCdz verifică calitatea de asigurat a beneficiarului și ia legătura cu medicul de familie.	1		
4. În situația în care un beneficiar din CRes/CCdz are un plan de prevenire, intervenție și recuperare individualizat, realizat de specialiști, CRes/CCdz urmărește realizarea acestuia.	1		
5. CRes/CCdz se asigură că beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și a dat consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale; consimțământul este inclus în dosarul personal al beneficiarului.	1		
Modulul II - ACCESAREA SERVICIULUI(Standarde 1- 4)	9		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/CRes/CCdz asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și	2		

funcționare a CRes/CCdz, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.			
1. CRes/CCdz deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/CRes/CCdz utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, accord valabil pe o anumită perioadă de timp.	1		
Standard 2 ADMITERE FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile CRes/CCdz, nevoilor lor individuale. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în CRes/CCdz.	2		
1. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei situației persoanei; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.	1		
2. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.	1		
Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI -FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.	2		
1. FSS/CRes/CCdz întocmește dosarul personal inițial al beneficiarului. FSS/CRes/CCdz întocmește dosarul personal inițial al beneficiarului, care	1		

cuprinde cel puțin următoarele documente: a) cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal; b) dispoziția de admitere din partea FSS, în original; c) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz, ale beneficiarului;			
d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap, aflat în termen de valabilitate; e) contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original.			
2. FSS/CRes/CCdz ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.	1		
Standard 4 - SUSPENDARE/ÎNCETARE - FSS suspendă/încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le sunt suspendate/încetate serviciile oferite în CRes/CCdz în condiții cunoscute și acceptate	3		
1. FSS explică beneficiarului sau reprezentantului său legal, înainte de semnarea contractului de furnizare servicii, prevederile privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social.	1		
2. CRes/CCdz întocmește Fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului, pe perioadă determinată/nedeterminată, în maxim 4 ore de la constatarea situației în care se află beneficiarul; fișa face parte din dosarul personal al acestuia.	1		
3. FSS/CRes/CCdz deține un Registru de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	5		
Standard 1 - Evaluare anterioară admiterii în CRes/Evaluare post-admitere în CCdz - FSS/CRes/CCdz identifică	2		

nevoile beneficiarilor anterior admiterii în CRes, la domiciliul acestora sau identifică nevoile beneficiarilor din CCdzRezultat: Beneficiarii primesc servicii în baza nevoilor individuale identificate.			
1. Evaluarea anterioară admiterii în CRes este realizată la domiciliul persoanei adulte cu dizabilități, imediat după aprobarea cererii de admitere.Evaluarea post-admitere a beneficiarului este realizată la sediul CCdz imediat după admitere.	1		
2. Echipa de evaluare consemnează rezultatele evaluării în Fișa de evaluare anterioară admiterii/Fișa de evaluare post-admitere, inclusă în dosarul personal al beneficiarului	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT -CRes/CCdz asigură activități corespunzătoare nevoilor individuale ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură servicii personalizate.	1		
1. Echipa care a efectuat Fișa de evaluare anterioară admiterii în CRes/Fișa de evaluare post-admitere în CCdz completează Plan personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - CRes/CCdz se asigură că activitățile/serviciile planificate prin PP/PIS sunt realizate.Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP și PIS.	2		
1. FSS desemnează un manager de caz pentru fiecare beneficiar.	1		
2. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată săptămânal, în întâlnirea de echipă cu managerul de caz care completează Fișa de monitorizare.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII(Standarde 1 - 4)	4		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE socială/Servicii de	1		

asistență socială - FSS/CRes/CCdz sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale. 1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLOGICĂ -CRes/CCdz se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv. 1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul FSS/CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 3 - ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ -CRes/CCdz asigură servicii de îngrijire și asistență pentru beneficiari. Rezultat: Beneficiarii primesc îngrijire și asistență sub diverse forme, într-un climat calm și prietenos. 1. Activitățile de îngrijire și asistență sunt recomandate în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CRes/CCdz și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Standard 4 - PROGRAM OBÎȘNUIT DE VIAȚĂ -FSS/CRes asigură desfășurarea programului	1		

obișnuit de viață a beneficiarilor Beneficiarii își continuă programul obișnuit de viață.			
1. CRes desfășoară activități în baza PP, în vederea continuării programului obișnuit de viață a beneficiarului, monitorizarea realizării este asigurată de către coordonatorul CRes iar din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI(Standarde 1 - 8)	12		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/CRes/CCdz respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	1		
1. FSS/CRes/CCdz organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.	1		
Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC- FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.	1		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc	1		
Standardul 3 - CODUL DE ETICĂ - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.	1		
CRes/CCdz cunoaște și aplică Codul de etică.	1		
Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI -FSS/CRes/CCdz asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatarei, violenței și abuzului.Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.	3		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind protecția	1		

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

tratamente crude, înumane sau degradante.			
Standard 6 - Asistență în caz de deces - FSS/CRes/CCdz asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces. Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces	1		
1. CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind asistența în stare terminală sau deces a beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII FSS/CRes/CCdz se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CRes/CCdz și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1 CRes/CCdz cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 8 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR -FSS/CRes/CCdz se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CRes/CCdz.	1		
1. FSS/CRes/CCdz aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	54		