

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.-Im¹S1.1:** Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

***M.I.-Im²S1.1:** 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.-Im¹S1.3: Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S1.3: Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.

M.I.-Im³S1.3: 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.-Im¹S1.4: Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.

M.I.-Im²S1.4: 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.-Im¹S2.1: Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S2.1: Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.

M.I.-S2.2 Centrul asigură evidența beneficiarilor admiși.

Centrul ține evidența beneficiarilor admiși într-un registru special de evidență a beneficiarilor în care consemnează: data și ora primirii, numele și prenumele beneficiarului, seria și nr. cărții de identitate dacă o are, o declarație pe proprie răspundere privind datele personale, ultima adresă de rezidență, stare civilă, loc de muncă și, după caz, organizația/instituția care l-a referit centrului.

M.I.-Im S2.2: Registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

M.I.-S2.3 Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.

Centrul/furnizorul acestuia încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii.

Contractul de furnizare servicii se încheie pe o perioadă de maxim 5 ani.

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

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

M.I.-Im¹S2.3: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S2.3: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.

M.I.-Im³S2.3: 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.-Im¹S3.1: Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S3.1: Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.

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

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

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

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

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

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

- caz de deces al beneficiarului;

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

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

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

M.I.-Im¹S3.2: Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S3.2: 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.-Im¹S3.3: *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.-Im²S3.3: *Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.*

M.I.-Im³S3.3: *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.-Im¹S1.1: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II.-Im²S1.1: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.

M.II.-Im³S1.1: 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.-Im¹S2.1: Modelul planului individualizat de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II.-Im²S2.1: Modelul planului individualizat de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

M.II.-Im³S2.1: 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.-Im¹S2.2: Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

M.II.-Im²S2.2: 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.-Im¹S1.1: 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.-Im²S1.1: 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.-Im¹S1.5: Regulile casei sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.III.-Im²S1.5: 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.-Im¹S2.2: 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.-Im²S2.2: 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.-Im¹S2.3: Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.

M.III.-Im²S2.3: 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.-Im¹S1.1: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.IV.-Im²S1.1: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.

M.IV.-S1.2 Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-o cameră personală, amenajată corespunzător.

M.IV.-Im¹S1.2: În camera personală se alocă un spațiu de 6 mp/beneficiar aceasta fiind destinată cazării a maxim 2 persoane.

M.IV.-Im²S1.2: 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.-Im³S1.2: 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.-Im¹S1.5: Ferestrele camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.

M.IV.-Im²S1.5: 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.-Im¹S2.1: 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.-Im²S2.1: Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).

M.IV.-S2.2 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.

M.IV.-Im S2.2: Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

M.IV.-STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE

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

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.

M.IV.-S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.

M.IV.-Im¹S3.1: 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.-Im²S3.1: 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.-Im¹S5.1: Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

M.IV.-Im²S5.1: Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

M.IV.-Im³S5.1: De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.

M.IV.-S5.2 Centrul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.

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

Centrul încurajează beneficiarii să-și prepare singuri hrana zilnică.

Centrul oferă posibilitatea beneficiarilor să se aprovizioneze cu produse alimentare (sau le furnizează) pentru a-și prepara singuri hrana zilnică sau le facilitează accesul la cantina socială.

Centrul poate utiliza servicii de catering dacă beneficiarii le solicită și/sau plătesc pentru acestea.

M.IV.-ImS5.2: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

M.IV.-S5.3 Centrul asigură spații adecvate pentru servirea meselor.

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Mesele se pot servi și în camera personală dacă beneficiarii decid în acest sens.

M.IV.-ImS5.3: Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.

M.IV.-S5.4 Centrul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

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

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

Gospodăriile anexă sunt deservite de beneficiari, de personalul centrului, precum și de voluntari.

M.IV.-ImS5.4: Centrul dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor.

MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-3)

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

Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

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

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

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, se elaborează cu respectarea prevederilor legislației în vigoare privind drepturile beneficiarilor, respectiv:

1. de a fi informați asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai serviciilor furnizorului și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura activitățile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
3. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
4. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
5. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
6. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați sexual;
7. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
8. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
9. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
10. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
11. de a beneficia de intimitate;
12. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
13. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;
14. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
15. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;
16. de a practica cultul religios dorit;
17. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;
18. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
19. de a fi informați despre activitățile desfășurate și procedurile aplicate în centru și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
20. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate.

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

M.V.-Im¹S1.1: Carta drepturilor beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im²S1.1: 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.-Im¹S1.2: Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im²S1.2: Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im³S1.2: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

M.V.-Im⁴S1.2: 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.-Im⁵S1.2: 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.-Im¹S1.3: Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im²S1.3: 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.-Im¹S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im²S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

M.V.-Im³S2.1: 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.-Im¹S2.4: 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.-Im²S2.4: Notificarea se realizează de îndată.

M.V.-Im³S2.4: 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.-Im¹S2.5: 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.-Im²S2.5: 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.-Im³S2.5 : 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.-Im⁴S2.5: Notificările către rude se consemnează în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.

M.V.-STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII

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

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

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

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

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

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

M.V.-Im¹S3.1: La sediul centrului există cutia pentru sesizări și reclamații, dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

M.V.-Im²S3.1: 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.-Im¹S1.1: Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

M.VI.-Im²S1.1: 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.-Im¹S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.

M.VI.-Im²S1.2: 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.-Im¹S1.4: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.VI.-Im²S1.4: 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.-Im¹S1.5: 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.-Im²S1.5: 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.-Im¹S1.7: 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.-Im²S1.7: Listele beneficiarilor raportate trimestrial sunt disponibile, pe suport de hârtie sau electronic, la sediul centrului.

M.VI.-Im³S1.7: 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.-Im¹S2.1: Pentru activitatea curentă, centrul dispune de un asistent social și personal de curățenie.

M.VI.-Im²S2.1: 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.-Im³S2.1: 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
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)	25		
M.I.-STANDARD 1 INFORMARE Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite <i>Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.</i>	8		
M.I.-Im¹S1.1 Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-ImS1.1 Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul acestuia.	1		
M.I.-Im S1.2 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.	1		
M.I.-Im¹S1.3 Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S1.3 Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.	1		
M.I.-Im³S1.3 Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.	1		
M.I.-Im¹S1.4 Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.	1		

M.I.-Im²S1.4 În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși.	1		
M.I.-STANDARD 2 ADMITERE Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă pot acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor. <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial.</i>	8		
M.I.-Im¹S2.1 Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S2.1 Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.	1		
M.I.-Im S2.2 Un exemplar al registrului de evidență a beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.	1		
M.I.-Im¹S2.3 Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S2.3 Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.	1		
M.I.-Im³S2.3 Beneficiarul deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.	1		
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.	1		
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.	1		
M.I.-STANDARD 3 SUSPENDARE / ÎNCETARE SERVICII Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul</i>	9		

<i>rezidențial pe perioada pe care o doresc, cu încadrare în perioada maxim admisă, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.</i>			
M.I.-Im¹S3.1 Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S3.1 Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.	1		
M.I.-Im¹S3.2 Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S3.2 Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.	1		
M.I.-ImS3.3: Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.	1		
M.I.-ImS3.4: Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.	1		
M.I.-Im¹S3.3 Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.	1		
M.I.-Im²S3.3 Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.	1		
M.I.-Im³S3.3 Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.	1		
MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1-2)	9		
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. <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și activități/servicii care promovează integrarea/reintegrarea socială a acestora.</i>	3		
M.II.-Im¹S1.1 Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii	1		

sociale.			
M.II.-Im²S1.1 Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.	1		
M.II.-Im³S1.1 Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.	1		
M.II.-STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de intervenție <i>Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale</i>	6		
M.II.-Im¹S2.1 Modelul planului individualizat de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.II.-Im²S2.1 Modelul planului individualizat de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
M.II.-Im³S2.1 Planurile individualizate de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.	1		
M.II.-Im¹S2.2 Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
M.II.-Im²S2.2 Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.	1		
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.	1		
MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-2)	13		
M.III.-STANDARD INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ Centrul rezidențial promovează	8		

<p>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.</p>			
<p>M.III.-Im¹S1.1 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.</p>	1		
<p>M.III.-Im²S1.1 Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.</p>	1		
<p>M.III.-ImS1.2 Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.</p>	1		
<p>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.</p>	1		
<p>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.</p>	1		
<p>M.III.-Im¹S1.5 Regulile casei sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p>M.III.-Im²S1.5 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.).</p>	1		
<p>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.</p>	1		

M.III.-STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.</i>	5		
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.	1		
M.III.-Im¹S2.2 Centrul încheie protocoale cu autoritatea locală și asigură participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activități de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema etc.).	1		
M.III.-Im²S2.2 Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.	1		
M.III.-Im¹ S2.3: Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.	1		
M.III.-Im² 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).	1		
MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standarde 1-5)	28		
M.IV.-STANDARD 1 CAZARE Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un mediu de viață sigur și confortabil <i>Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții zilnice</i>	11		
M.IV.-Im¹S1.1 Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.IV.-Im²S1.1 Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.	1		
M.IV.-Im¹S1.2 În camera personală se alocă un spațiu de 6 mp/beneficiar aceasta fiind destinată cazării a maxim 2 persoane.	1		
M.IV.-Im²S1.2 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	1		

hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat.			
M.IV.-Im³S1.2 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.	1		
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.	1		
M.IV.-ImS1.4 Camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure., asigurându-se astfel: <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	1		
M.IV.-Im¹S1.5 Ferestrele camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.	1		
M.IV.-Im²S1.5 Camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.	1		
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.	1		
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.	1		

M.IV.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.</i>	3		
M.IV.-Im¹S2.1 Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.	1		
M.IV.-Im²S2.1 Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).	1		
M.IV.-ImS2.2 Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.	1		
M.IV.-STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile și funcționale <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.</i>	6		
M.IV.-Im¹S3.1 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.	1		
M.IV.-Im²S3.1 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.	1		
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.	1		
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.	1		
M.IV.-ImS3.4 Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal, minim cel puțin un grup sanitar pentru femei și	1		

unul pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.			
M.IV.-ImS3.5 Lenjeria de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic într-o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau prin achiziționare de astfel de servicii.	1		
M.IV.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare. <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.</i>	3		
M.IV.-Im S4.1: 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 (îgienizare și dezinfecție)	1		
M.IV.-Im S4.2: Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.	1		
M.IV.-Im S4.3: Centrul dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.	1		
M.IV.-STANDARD 5 ALIMENTAȚIE Centrul rezidențial asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.</i>	5		
M.IV.-Im¹S5.1 Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	1		
M.IV.-Im²S5.1 Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	1		
M.IV.-Im³S5.1 De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.	1		

M.IV.-ImS5.2 Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.	1		
M.IV.-ImS5.3 Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.	1		
MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-3)	25		
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.	10		
M.V.-Im¹S1.1 Carta drepturilor beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.V.-Im²S1.1 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.	1		
M.V.-Im¹S1.2 Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.V.-Im²S1.2 Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.V.-Im³S1.2 Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.V.-Im⁴S1.2 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.	1		
M.V.-Im⁵S1.2 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.	1		
M.V.-Im¹S1.3 Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.V.-Im²S1.3 Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul	1		

centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la regulile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.			
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.	1		
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.	12		
M.V.-Im¹S2.1 Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.V.-Im²S2.1 Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.V.-Im³S2.1 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.	1		
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.	1		
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.	1		

M.V.-Im¹S2.4 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.).	1		
M.V.-Im²S2.4 Notificarea se realizează de îndată.	1		
M.V.-Im³S2.4 Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.	1		
M.V.-Im¹S2.5 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.	1		
M.V.-Im²S2.5 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.	1		
M.V.-Im³S2.5 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.	1		
M.V.-Im⁴S2.5 Notificările către rude se consemnează în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.	1		
M.V.-STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului. <i>Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.</i>	3		
M.V.-Im¹S3.1 La sediul centrului există cutia pentru sesizări și reclamații, dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		

M.V.-Im²S3.1 Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale.	1		
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.	1		
MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)	22		
M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa. Rezultate așteptate: <i>Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.</i>	13		
M.VI.-Im¹S1.1 Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	1		
M.VI.-Im²S1.1 Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.VI.-Im¹S1.2 Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	1		
M.VI.-Im²S1.2 Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.VI.-ImS1.3 Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
M.VI.-Im¹S1.4 Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.VI.-Im²S1.4 Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.VI.-Im¹S1.5 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.	1		

M.VI.-Im²S1.5 Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.	1		
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.	1		
M.VI.-Im¹S1.7 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.	1		
M.VI.-Im²S1.7 Listele beneficiarilor raportate trimestrial sunt disponibile, pe suport de hârtie sau electronic, la sediul centrului.	1		
M.VI.-Im³S1.7 Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.	1		
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. <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.</i>	9		
M.VI.-Im¹S2.1 Pentru activitatea curentă, centrul dispune de un asistent social și personal de curățenie.	1		
M.VI.-Im²S2.1 Pentru serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială, centrul angajează personal calificat sau achiziționează serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat pentru realizarea unor activități de suport.	1		
M.VI.-Im³S2.1 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.	1		
M.VI.-ImS2.2 Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv internship (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscrși în REVISAL.	1		

M.VI.-ImS2.3 Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.VI.-ImS2.4 Fișele de evaluare ale personalului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.VI.-ImS2.5 Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.	1		
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.	1		
M.VI.-ImS2.7 Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	122		