

ANEXA 6

Standarde specifice minime de calitate pentru servicii sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități și Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

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

ANPD	Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CAbR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPD, în scopul îmbunătățirii conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea,

	funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată
LmP	Locuință minim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
LMP	Locuință maxim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 25
PIS	Plan individual de servicii, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 24
PP	Plan personalizat = planificare de servicii și activități realizată de echipa de evaluare a FSS
PPV	Plan personal de viitor = stabilește obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LP, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă
ROF	Regulament de organizare și funcționare
Reprezentant legal	persoana desemnată, în condițiile Codului civil , să reprezinte interesul persoanei lipsite de capacitate deplină de exercițiu a drepturilor civile sau al persoanei lipsite de discernământ
SAS	Servicii de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități
SECPAH - DGASPC	serviciul de evaluare complexă a persoanelor adulte cu handicap din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv locale ale sectoarelor municipiului București
SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

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

Centrul de zi pentru persoane adulte cu dizabilități - CZ - este serviciul social care cuprinde un ansamblu de activități realizate în intervale diferite ale zilei pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor adulte cu dizabilități, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, dezvoltării potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

Centrul de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități - CSRN - este serviciul social care oferă intervenții specializate centrate pe recuperarea neuromotorie pentru a răspunde nevoilor individuale, identificate prin evaluare, ale persoanelor adulte cu dizabilități, în vederea menținerii/dezvoltării potențialului personal și prevenirii instituționalizării.

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

Cerințe minime:

1. CZ este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CZ.
2. CZ are avizul de înființare emis de ANPD.
3. CZ are capacitate minimă de 8 beneficiari/zi.
4. Beneficiarii CZ sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia beneficiază de servicii de tip LP/se află în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.
5. CZ poate funcționa ca:
 - 5.1. Centru de zi în care se desfășoară activitățile: Informare și consiliere socială; Consiliere psihologică; Abilitare și reabilitare; Dezvoltarea deprinderilor de viață independentă; Dezvoltarea abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă; Integrare și participare socială și civică;
 - 5.2. Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu, care asigură beneficiarilor servicii de recuperare medicală.
6. CZ are program minim de 40 ore/săptămână; programul de lucru este afișat în loc vizibil.
7. CZ deține autorizațiile și avizele de funcționare în termen de valabilitate: autorizația sanitară de funcționare sau, după caz, documentul prevăzut de procedura în vigoare privind reglementarea sanitară pentru funcționarea activităților cu risc pentru starea de sănătate a populației; autorizația sanitar-veterinară, pentru serviciile care asigură activități de preparare și distribuire a hranei; autorizația de securitate la incendiu sau, după caz, documentul care atestă faptul că nu se supune autorizării de securitate la incendiu.
8. CZ deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.
9. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului CZ cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.
10. Activitatea CZ este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator; coordonatorul este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență în domeniul asistență socială, psihologie sau medicină, sau echivalentă, cu cel puțin 1 an vechime în servicii sociale.
11. Coordonatorul CZ elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate,

rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din CZ; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/CZ.

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

13. FSS/CZ are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.

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

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

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

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

Indicatori de control:

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

Ic 2 - CZ deține avizul de înființare emis de ANPD.

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

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

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

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

Ic 7 - Personalul CZ a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

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

Ic 9 - FSS/CZ are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

Standard 2 - SIGURANȚĂ ȘI CONFORT PENTRU BENEFICIARI	FSS/CZ asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.

Cerințe minime:

1. CZ este amplasat în comunitate și are acces la mijloacele de transport în comun.
2. Mijloacele prin care se asigură împrejmuirea CZ, acolo unde este cazul, nu împieteză vizibilitatea în și dinspre locație.
3. CZ respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi sau planuri înclinate, mână curentă, pavaj tactil, altele.
4. CZ dispune de un spațiu de primire pentru beneficiari, dotat cu scaune și mese.
5. CZ dispune de spații pentru desfășurarea activităților, precum și de spații administrative.
6. Spațiile pentru desfășurarea activităților sunt dotate și adaptate în concordanță cu natura activităților, de exemplu cu tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces, de kinoterapie, de dezvoltare abilități lucrative (mașini de cusut/roata olarului, cuptor pentru ceramică etc.), IT, mese, scaune, altele.
7. Spațiile pentru desfășurarea activităților sunt iluminate natural și artificial și, după caz, sunt dotate cu aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire etc.
8. Spațiile interioare și exterioare oferă siguranță beneficiarilor, de exemplu: ferestrele sunt securizate, instalațiile și cablurile electrice sunt izolate, ușile au sisteme de închidere accesibile beneficiarilor și personalului, în caz de urgență, pardoselile sunt antiderapante, altele.
9. Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare previn producerea de accidente de tip alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, altele.
10. Acolo unde este posibil, spațiile exterioare sunt amenajate, de exemplu cu bănci, foișoare și/sau cu diverse echipamente de relaxare și mișcare, de exemplu coș de baschet, mese de șah, altele.
11. CZ deține grupuri sanitare separate pe sexe; numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de două, fiecare dintre acestea fiind adaptat.
12. Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.), echipamente de aerisire.
13. Alezele, halatele, prosoapele și orice alte echipamente din material textil utilizate de CZ sunt curate și igienizate.

14. Camerele video din CZ sunt plasate la intrare, în spațiile comune și cele exterioare.
15. CZ dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.
16. CZ dispune de mijloace de transport auto pentru transportul beneficiarilor, după caz.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Spațiile CZ degajă o atmosferă familială.

Indicatori de control:

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

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

Ic 3 - CZ este adaptat corespunzător pentru persoanele cu dizabilități.

Ic 4 - Spațiile CZ au destinații și sunt dotate în conformitate cu prevederile cerințelor minime corespunzătoare.

Ic 5 - CZ dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.

Standard 3 - ALIMENTAȚIE, ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ	FSS/CZ asigură, în anumite condiții, o masă/zi, într-un cadru familial.
Rezultat:	Beneficiarii se hrănesc și primesc îngrijire și asistență în condiții igienice și ambianță plăcută.

Cerințe minime:

1. CZ poate asigura cel puțin o masă/zi pentru beneficiarii care participă la activități care durează minim 4 ore/zi; acordarea meselor se realizează în complementaritate/completare cu programul din LP.

2. CZ dispune, după caz, de un oficiu, echipat cu chiuvetă, aragaz/microunde, frigider/spațiu pentru depozitare alimente.

3. FSS/CZ poate asigura materiale necesare (veselă, tacâmuri) pentru un mediu familial pentru servirea mesei.

4. CZ promovează un stil de viață sănătos și sprijină beneficiarii să înțeleagă importanța obiceiurilor culinare corecte (de exemplu, a nu mânca excesiv pâine).

5. CZ poate organiza grădini terapeutice sau crescătorie de animale mici, deservite de personal, beneficiari, în funcție de recomandările din PIS și, după caz, de alte persoane care desfășoară activități în interesul comunității sau voluntari, cu respectarea normelor de securitate și siguranță a muncii.

6. CZ utilizează produsele obținute din aceste forme terapeutice de gospodărire pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

7. CZ respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.

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

- a) sprijin pentru îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat;
- b) sprijin pentru asigurarea igienei;

c) sprijin pentru transfer și mobilizare, pentru deplasarea în interior/exterior, altele.

9. Personalul implicat poate fi: infirmieră, pedagog social, lucrător social, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie.

10. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic, îi sprijină acolo unde este nevoie.

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

12. 10. FSS/CZ poate facilita/realiza sesiuni de instruire privind acordarea de prim ajutor pentru personalul implicat în activități de îngrijire și asistență.

Indicatori de control:

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

Ic 2 - Produsele din gospodăriile anexă, acolo unde există, contribuie la creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

Ic 3 - Activitățile de hrănire, îngrijire și asistență sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 4 - Sesiunile de instruire a personalului implicat sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

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

Cerințe minime:

1. CZ sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.

2. FSS/CZ poate asigura beneficiarilor suport avizat, prin parteneriat cu specialiști, pentru teme ca: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, altele.

3. În cazul în care un beneficiar are nevoie de intervenție medicală, CZ apelează la servicii medicale de urgență.

Indicatori de control:

Ic 1 - FSS/CZ a asigurat/asigură beneficiarilor suport avizat, prin parteneriat cu specialiști, pentru teme ca: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, altele.

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, condițiile încetării acordării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;
 - c) copie de pe actul de identitate a reprezentantului legal, după caz;
 - d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate, PIS, PIRIS;

- e) ultimul talon de pensie sau adeverință de venit;
 - f) raportul de anchetă socială.
4. CZ cunoaște și aplică procedura de admitere.
 5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal
 6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.
 7. FSS/CZ explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.
 8. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Cerințe minime:

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

2. FSS/CZ păstrează dosarele personale ale beneficiarilor în condiții de siguranță și confidențialitate.

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

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

5. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS; acordul scris se păstrează în dosarul personal.

6. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, FSS pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal.

7. FSS asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.

8. FSS/CZ deține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

Ic 1 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt păstrate și disponibile la sediul FSS.

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

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

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

Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS/CZ încetează acordarea serviciului social, în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciilor în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. Încetarea acordării serviciilor CZ către beneficiar se poate face:

- la cererea beneficiarului/reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
- prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului CZ;
- prin acordul părților.

2. CZ înregistrează, zilnic sau săptămânal, beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență care se păstrează la sediul CZ.

3. CZ păstrează/arhivează registrele de evidență, în condiții de siguranță și confidențialitate, pe o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor.

4. FSS/CZ deține evidența registrelor de evidență arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

Ic 1 - Registrele de evidență sunt păstrate în condiții de siguranță și confidențialitate.

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

Standard 1 - EVALUARE	FSS/CZ identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii adecvate nevoilor identificate, în concordanță cu specificul CZ.

Cerințe minime:

1. Evaluarea inițială, realizată în cel mult 5 zile de la admitere, are ca scop identificarea nevoilor specifice ale beneficiarului.

2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivul general și obiectivele pe termen scurt sau mediu stabilite pentru beneficiar și ori de câte ori este nevoie.

3. Personalul care realizează evaluarea poate fi: asistent social, psiholog, psihopedagog, medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, terapeut ocupațional, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, specialist în angajare asistată, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, alți terapeuți; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico-gestual.

4. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale și gradului de autonomie și comunicare, al nevoilor de abilitare și reabilitare, al nevoii de menținere sau dezvoltare a deprinderilor de viață independentă și integrare, al nevoilor educaționale, culturale, al riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, altele), precum și al intereselor vocaționale și abilităților lucrative.

5. În cadrul evaluării, echipa de evaluare urmărește recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alți specialiști sau de alte instituții/servicii publice.

6. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.

7. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile identificate, obiectivele pe termen scurt sau mediu, serviciile și activitățile recomandate, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

8. În cadrul evaluării, personalul se preocupă să implice beneficiarul și să-i asculte opinia.

9. Reprezentantul legal participă la evaluare ori de câte ori aceasta se realizează; în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoștință.

10. Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului, însoțită sau nu de alte documente suplimentare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

1. Echipa multidisciplinară care a efectuat evaluarea inițială completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar, pentru o perioadă de maxim 6 luni.

2. În PP sunt specificate, cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului, pe baza evaluării, durata acordării și programarea (zilnică, săptămânală, lunară), timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție (individual/grup), data viitoarei revizui, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

3. În PP se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea și susținerea participării beneficiarului.

4. PP se revizuieste la interval de maxim 6 luni de către echipa multidisciplinară împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz.

5. PP revizuit cuprinde cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului pentru perioada de până la următoarea revizuire, programarea (zilnică, săptămânală, lunară), timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție (individual/grup), data viitoarei revizui, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

6. În cadrul elaborării și revizuirii PP, echipa multidisciplinară implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.

7. PP cuprinde cel puțin 3 activități dintre cele desfășurate de CZ.

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

9. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.

10. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP, inițial și revizuit, respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - PP consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea și susținerea participării beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PP este revizuit la maxim 6 luni.

Ic 2 - PP cuprinde cel puțin 3 activități dintre cele desfășurate de CZ.

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

Cerințe minime:

1. FSS desemnează un manager de caz/responsabil de caz pentru fiecare beneficiar.

2. FSS se asigură că managerul de caz coordonează, monitorizează și evaluează implementarea PP a beneficiarului.

3. Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată lunar, în întâlnirea de lucru a managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.

4. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre managerul de caz/responsabilul de caz și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

5. FSS/CZ se asigură că Fișa de monitorizare este utilizată corespunzător cerințelor standardului de calitate și este anexă la PP.

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 7)

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

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

i) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;
j) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare.

3. Activitățile de informare și consiliere socială se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, și la domiciliul beneficiarului.

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

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

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

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

4. FSS/CZ asigură și dotează corespunzător un spațiu pentru desfășurarea consilierii psihologice, individuale sau de grup.

5. Consilierea psihologică se poate acorda și la domiciliul beneficiarilor.

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

Ic 2 - FSS/CZ a implicat și alți specialiști în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

Standard 3 - ABILITARE ȘI REABILITARE	FSS/CZ se preocupă ca beneficiarii să-și dezvolte autonomia și potențialul funcțional.
Rezultat:	Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru dezvoltarea potențialului.

Cerințe minime:

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

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

- logopedie sau psihoterapie;
- masaj sau kinetoterapie sau fizioterapie;
- hidroterapie sau termoterapie sau balneoterapie sau terapii speciale sau arteterapie (modelaj, sculptură, pictură sau desen, decorațiuni pe diverse materiale, artizanat, dans, muzică, teatru) sau terapie prin muzică;
- stimulare psiho-senzorio-motorie;
- terapie ocupațională;
- activități de tip vocațional/ocupațional, altele.

3. Terapia ocupațională oferă metode variate pentru a îmbogăți deprinderile cognitive, fizice și motorii și pentru a spori încrederea în sine a beneficiarilor, pentru a dezvolta abilitățile de motricitate fină (mișcarea și dexteritatea mușchilor mici din mâini și degete), de motricitate grosieră (mișcarea mușchilor mari din brațe și picioare), abilitățile oral-motorii (mișcarea mușchilor din gură, buze, limbă, maxilar), abilitățile de auto-îngrijire, altele.

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

5. Fiecărui beneficiar îi sunt acordate cel puțin 3 activități de abilitare și reabilitare din cele menționate la cerința minimă nr. 2.

6. Activitățile de abilitare și reabilitare se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, sau în spațiu liber sau la domiciliul beneficiarilor.

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

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

Ic 2 - Fiecare beneficiar desfășoară cel puțin 3 activități de abilitare și reabilitare.

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

Standard 4 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ	FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă.

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, după caz, constau în:

a) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte aptitudinile cognitive, de exemplu: a) să-și folosească simțurile pentru a explora obiecte (experiențe senzoriale cu scop): simțul văzului, simțul auzului, simțul tactil, simțul olfactiv, simțul gustativ; b) să dezvolte elemente din învățarea de bază: copierea, învățarea prin acțiuni cu două sau mai multe obiecte sau prin joc simbolic, dobândirea de informații, dobândirea limbajului suplimentar, repetarea, dobândirea de concepte legate de caracteristicile lucrurilor, persoanelor sau evenimentelor,

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

b) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte deprinderile zilnice de organizare, planificare și finalizare a programului zilnic, pentru gestionarea timpului, pentru a face față stresului, situațiilor de tensiune, urgență sau criză, pentru autocontrolul comportamentului și exprimării emoțiilor adecvate, altele;

c) aplicarea de tehnici și exerciții pentru comunicare prin mesaje verbale și nonverbale, dezvoltarea limbajului mimico-gestual, dezvoltarea abilităților de a schimba idei/conversa, de a discuta cu una sau mai multe persoane, utilizarea instrumentelor de comunicare, altele;

d) aplicarea de tehnici și exerciții pentru schimbarea poziției corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, brațul, alte părți ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport;

e) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte deprinderile de autonomie personală/autoîngrijire, pentru învățarea acțiunilor de spălat și șters corpul sau părțile corpului, de îngrijit pielea, dinții, părul, unghiile, nasul, de realizat toaleta intimă, de îmbrăcat/dezbrăcat, de mâncat/băut; activitățile cuprind totodată exerciții de conștientizare privind alegerea îmbrăcămintii și încălțăminteii în mod adecvat, ținând cont de anotimp și eveniment, de păstrare în ordine și curățenie a obiectelor personale, altele.

f) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe cum să-și păstreze igiena personală și a spațiului de locuit, importanța menținerii unei diete echilibrate și a unei activități fizice zilnice, altele;

g) aplicarea de exerciții de conștientizare pentru a înțelege pericolele ce pot amenința securitatea personală sau a altora, riscurile legate de situații care pot determina accidente, traumatisme sau leziuni, riscuri legate de consumul de alcool, droguri, infectarea cu infecții cu transmitere sexuală, HIV/SIDA, altele;

h) aplicarea de tehnici și exerciții necesare pentru ca beneficiarii să-și dezvolte deprinderi de autogospodărire prin prepararea și servirea hranei, curățenia spațiului propriu, gestionarea deșeurilor, aranjarea îmbrăcăminteii și încălțăminteii, îngrijirea dispozitivelor de sprijin (ochelari, lufe, scaun rulat, cadru de mers etc.), achiziționarea de bunuri și servicii și altele;

i) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe cunoașterea diferitelor tipuri de relații, exersarea unor abilități sociale, acțiuni și comportamente necesare pentru stabilirea de interacțiuni cu membrii familiei, alți beneficiari, cu persoane cunoscute sau necunoscute, educație sexuală și altele;

j) aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să facă față tranzacțiilor economice de bază (să utilizeze bani pentru a cumpăra produse), să gestioneze resurse proprii și altele;

k) exerciții pentru dezvoltarea abilităților educaționale, a nivelului de educație și altele.

3. Activitățile se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, sau în spațiu liber sau la domiciliul beneficiarilor.

4. Personalul implicat în efectuarea activităților de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă poate fi: medic, asistent medical, soră medicală, asistent social, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog de recuperare,

instructor de ergoterapie, pedagog social, instructor de educație, lucrător social, tehnician de asistență socială, artterapeut, alți terapeuți.

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

6. FSS/CZ realizează sesiuni de instruire teoretică și practică a personalului și a beneficiarilor cu privire la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare în activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, prin colaborarea cu furnizori sau organizații neguvernamentale.

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă sunt realizate de personal de specialitate.

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

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

Standard 5 - DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR LUCRATIVE, PREGĂTIREA PENTRU MUNCĂ ANGAJAREA ÎN MUNCĂ ȘI SPRIJIN PENTRU MENȚINEREA LOCULUI DE MUNCĂ	FSS/CZ se preocupă de îmbunătățirea abilităților lucrative și a nivelului de pregătire pentru muncă a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea potențialului lucrativ.

Cerințe minime:

1. Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

2. Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă, după caz, constau în:

a) sprijin și exerciții pentru ca beneficiarii să-și exerseze/consolideze cunoștințele în vederea dezvoltării abilităților practice și comportamentelor sociale necesare lucrului în grup, încadrării în muncă și gestionării bugetului propriu;

b) sprijin pentru ca beneficiarii să-și dezvolte nivelul de educație și de formare profesională;

c) consiliere pre și post angajare;

d) consiliere juridică;

e) organizarea de grupuri de suport, altele.

3. Activitățile cuprind totodată acțiuni și demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă, altele.

4. Activitățile se desfășoară de CZ, la sediul acestuia, în spațiu liber, la locul de muncă al beneficiarului sau la domiciliul acestuia.

5. CZ poate organiza și desfășura activități cu specific lucrativ, de exemplu: sortat și prelucrat materiale textile, cusut de mână sau cu mașina, croșetat, execuție bijuterii, produse decorative, activități de asamblare, ambalare, altele.

6. CZ poate organiza ateliere protejate, cu respectarea prevederilor legislative în vigoare.

7. FSS/CZ dispune de spații pentru desfășurarea de ateliere creative-terapeutice, ateliere protejate/vocaționale, de exemplu: croitorie și decorațiuni, artizanat, litografie, grădinărit, tehnoredactare și multiplicare, brutărie, catering, ambalaje, lumânărit, ceramică și mozaic, altele.

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

9. FSS/CZ poate contracta servicii oferite de instituții/organizații neguvernamentale în scopul consilierii și orientării profesionale, motivării pentru ocupare, altele.

10. CZ are parteneriate cu instituții/operatori economici care pot acorda stagii de practică, de ucenicie, de voluntariat în vederea pregătirii pentru muncă.

11. FSS/CZ face demersuri pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare pentru beneficiari, inclusiv pentru organizarea sesiunilor de instruire în vederea utilizării.

12. Personalul implicat în activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă poate fi: asistent social, tehnician de asistență socială, lucrător social, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, artterapeut, animator socio-educativ, pedagog de recuperare, pedagog social, instructor de educație, instructor de ergoterapie, specialist în angajare asistată, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, alți terapeuți.

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

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

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

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

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă sunt realizate de personal de specialitate.

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

Standard 6 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ	FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea autonomiei sociale a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii participă la viața comunității.

Cerințe minime:

1. Activitățile de integrare și participare socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.
2. Activitățile sunt diverse și pot cuprinde: cunoașterea mediului social, stimularea/învățarea unui comportament adecvat situațiilor sociale, implicarea în activități sportive, culturale, artistice desfășurate în comunitate, participarea la acțiuni de recreere și petrecere a timpului liber, la acțiuni de meșteșugărit, vizite, altele.
3. Personalul implicat în efectuarea activităților de integrare și participare socială și civică poate fi: asistent social, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, instructor de educație, tehnician de asistență socială, lucrător social, animator socio-educativ, arterapeut, alți terapeuți.
4. FSS/CZ asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.
5. FSS/CZ realizează sesiuni de instruire teoretică și practică a personalului și a beneficiarilor cu privire la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare în activitățile de integrare și participare socială și civică, prin colaborarea cu furnizori sau organizații neguvernamentale.
6. FSS/CZ poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.
7. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia.
8. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și îi oferă acestuia confort psihic.
9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu managerul de caz/responsabilul de caz, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.
10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Activitățile de integrare și participare socială și civică sunt realizate de personal de specialitate.
- Ic 2 - FSS/CZ a asigurat/asigură tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces și alte produse necesare, în funcție de specificul activităților.
- Ic 3 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 7 - RECUPERARE NEUROMOTORIE DE TIP AMBULATORIU	FSS/CZ încurajează beneficiarii să-și mențină autonomia și să-și dezvolte potențialul funcțional.
--	---

Rezultat:	Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea sau dezvoltarea potențialului funcțional.
------------------	---

Cerințe minime:

1. Serviciile de recuperare neuromotorie sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.

2. Serviciile de recuperare neuromotorie cuprind, de exemplu: kinetoterapie, terapie prin masaj, fizioterapie, terapii de relaxare și altele.

3. CZ dispune de dotările necesare pentru realizarea serviciilor de recuperare neuromotorie.

4. Personalul implicat în efectuarea serviciilor de recuperare neuromotorie poate fi: medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog de recuperare, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, alți terapeuți.

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

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

7. Personalul ține evidența zilnică a beneficiarilor și a activităților desfășurate, pe intervale orare, într-un Registru de evidență.

7. *) Evoluția situației/progreselor beneficiarilor este discutată lunar, în întâlnirea de lucru a managerului de caz cu echipa; managerul de caz completează Fișa de monitorizare.

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

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

*) La Cerințe minime, punctul 7 apare de două ori. Însă punctele de la Cerințe minime sunt reproduse exact în forma în care au fost publicate la pagina 204 din Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 100 bis din 8 februarie 2019.

Indicatori de control:

Ic 1 - Serviciile de recuperare neuromotorie sunt realizate de personal de specialitate.

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

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
2. Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de plecare neanunțată a beneficiarului, de agresiune, modalități de acțiune post-situație de risc.
3. CZ cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. CZ comunică către FSS, în termen de maximum 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Cerințe minime:

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.
3. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.
4. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
5. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.
7. CZ încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.

8. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.

9. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

2. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

3. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

4. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

5. CZ încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

6. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.

7. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

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

Standard 6: SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/CZ se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CZ și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

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

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

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

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

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

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 7 - SATISFACTIA BENEFICIARILOR	FSS/CZ se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CZ în condiții de siguranță și încredere.

Cerințe minime:

1. FSS/CZ aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.
2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.
3. Chestionarele completate sunt depuse de beneficiari într-o cutie specială, ușor accesibilă.
4. Coordonatorul CZ, managerul de caz și un reprezentant al personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei sunt incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

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

Documente

prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități și Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CZ
2.	Aviz de înființare emis de ANPD
3.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
4.	Tabelul cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
5.	Raport de activitate elaborat de coordonatorul CZ
6.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
7.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
8.	Contracte de parteneriat cu organisme neguvernamentale sau guvernamentale
9.	Materiale informative cu privire la LP

10.	Procedura de admitere
11.	Decizia de admitere
12.	Contractul de furnizare de servicii
13.	Evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic
14.	Tabelul cu numele persoanelor care au semnat pentru luare la cunoștință a prevederilor privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social, înainte de semnarea contractului de furnizare
15.	Registru de evidență a beneficiarilor
16.	Procedura de evaluare a nevoilor specifice ale beneficiarilor
17.	Fișa de evaluare
18.	Planul personalizat (PP)
19.	Fișa de monitorizare
20.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
21.	Codul de etică
22.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
23.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
24.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
25.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
26.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor
27.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități și Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale organizate ca Centre de zi pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 53 puncte. Standardul 7 de la Modulul IV Activități și servicii nu este obligatoriu.

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale organizate ca Centre de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu pentru persoane adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 49 puncte. Standardele 2, 4, 5 și 6 de la Modulul IV Activități și servicii nu sunt obligatorii.

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

FIȘA DE AUTOEVALUARE - CZ

	Punctaj Standarde specifice minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)	19		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE: FSS asigură organizarea și funcționarea CZ cu respectarea prevederilor legale în vigoare Rezultat: CZ este organizată și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare	11		
1. CZ este înființat prin hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau prin hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea CZ.	1		
2. CZ are capacitatea de minim 8 beneficiari/zi.	1		
3. CZ are avizul de înființare emis de ANPD.	1		
4. Beneficiarii CZ sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia beneficiază de servicii de tip LP/se află în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.	1		
5. CZ deține și respectă Regulamentul de	1		

organizare și funcționare (ROF).			
6. FSS/CZ respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din CZ.	1		
7. Coordonatorul CZ elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate.	1		
8. Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.	1		
9. Personalul CZ este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
10. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarului cu CZ, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		
11. FSS/CZ promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști, voluntari sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.	1		
Standard 2 - SIGURANȚĂ ȘI CONFORT PENTRU BENEFICIARI: FSS/CZ asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în locații curate, adaptate nevoilor lor, confortabile și sigure din punct de vedere al securității personale.	7		
1. CZ este amplasat în comunitate, are acces la mijloacele de transport în comun iar mijloacele prin care se asigură împrejmuirea nu împietează	1		

vizibilitatea.			
2. Spațiile CZ, interioare și exterioare, sunt curate, igienizate și oferă siguranță; spațiile interioare sunt luminoase și dispun de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială.	1		
3. CZ dispune de spații pentru desfășurarea activităților, precum și de spații administrative, inclusiv de un spațiu de primire pentru beneficiari, dotat cu scaune și mese.	1		
4. CZ respectă prevederile legale în ceea ce privește adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, de exemplu: uși cu deschidere largă, nu există scări și praguri interioare sau există rampe de acces/lifturi sau planuri înclinate, mână curentă, altele.	1		
5. CZ deține grupuri sanitare separate pe sexe; numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două, fiecare dintre acestea fiind adaptat.	1		
6. Spațiile pentru desfășurarea activităților sunt dotate și adaptate în concordanță cu natura activităților, de exemplu cu tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces, de kinetoterapie, de dezvoltare abilități lucrative (mașini de cusut/roata olarului, cuptor pentru ceramică etc.), IT, mese, scaune, altele.	1		
7. CZ dispune de cel puțin un post telefonic fix sau de un telefon mobil, accesibil beneficiarilor, precum și de acces la internet.	1		
Standard 4 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE - FSS/CZ se preocupă de menținerea sănătății beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru îngrijirea stării de sănătate.	1		
1. CZ sprijină beneficiarul să înțeleagă starea sa de sănătate.	1		
Modulul II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)	7		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/CZ asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul	2		

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

personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.			
Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR - FSS/CZ încetează acordarea serviciului social la cererea beneficiarului sau în alte condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciile oferite în CZ în condiții cunoscute și acceptate.	1		
1. CZ înregistrează, zilnic sau săptămânal, beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență care se păstrează la sediul CZ.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	8		
Standard 1 - EVALUARE - FSS/CZ identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii adecvate nevoilor identificate, în concordanță cu specificul CZ.	3		
1. Evaluarea inițială a beneficiarului, care se realizează în cel mult 5 zile de la admitere, are ca scop identificarea nevoilor specifice ale beneficiarului.	1		
2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivul general și obiectivele pe termen scurt sau mediu stabilite pentru beneficiar și ori de câte ori este nevoie.	1		
3. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT - CZ asigură activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare.	3		
1. Echipa multidisciplinară care a efectuat evaluarea inițială completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
2. PP realizat în baza evaluării inițiale se întocmește pentru o perioadă	1		

de maxim 6 luni.			
3. PP cuprinde cel puțin 3 activități dintre cele desfășurate de CZ.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - FSS/CZ se asigură că activitățile și/sau serviciile planificate prin PP sunt realizate. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.	2		
1. FSS desemnează un manager de caz/responsabil de caz pentru fiecare beneficiar.	1		
2. FSS/CZ se asigură că Fișa de monitorizare este utilizată corespunzător cerințelor standardului de calitate.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 14)	9		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ - FSS/CZ sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială se efectuează de personal de specialitate, conform planificării din PP, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.	1		
Standard 2 - CONSILIERE PSIHOLICĂ - FSS/CZ se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.	1		
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează de personal de specialitate conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției	1		

<p>situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.</p>			
<p>Standard 3 - ABILITARE ȘI REABILITARE - FSS/CZ se preocupă ca beneficiarii să-și dezvolte autonomia și potențialul funcțional. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru dezvoltarea potențialului.</p>	2		
<p>1. Activitățile de abilitare și reabilitare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de personal de specialitate conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.</p>	1		
<p>2. Fiecărui beneficiar îi sunt acordate cel puțin 3 activități de abilitare și reabilitare.</p>	1		
<p>Standard 4 - DEPRINDERI DE VIAȚĂ INDEPENDENTĂ - FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă.</p>	2		
<p>1. Activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă a beneficiarilor sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de către personal de specialitate conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.</p>	1		
<p>2. FSS/CZ realizează sesiuni de instruire teoretică și practică a personalului și a beneficiarilor cu privire la utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces necesare în activitățile de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, prin colaborarea cu furnizori sau organizații guvernamentale.</p>	1		
<p>Standard 5 - DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR LUCRATIVE, PREGĂTIREA PENTRU MUNCĂ,</p>	1		

<p>ANGAJAREA ÎN MUNCĂ ȘI SPRIJIN PENTRU MENȚINEREA LOCULUI DE MUNCĂ - FSS/CZ se preocupă de îmbunătățirea abilităților lucrative și a nivelului de pregătire pentru muncă a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin pentru dezvoltarea potențialului lucrativ.</p>			
<p>1. Activitățile de dezvoltare a abilităților lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă și sprijin pentru menținerea locului de muncă sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate de coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.</p>	1		
<p>Standard 6 - Integrare și participare socială și civică - FSS/CZ se preocupă de dezvoltarea autonomiei sociale a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii participă la viața comunității.</p>	1		
<p>1. Activitățile de integrare și participare socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează de către personal de specialitate, conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.</p>	1		
<p>Standard 7 - RECUPERARE NEUROMOTORIE DE TIP AMBULATORIU - FSS/CZ încurajează beneficiarii să-și mențină autonomia și să-și dezvolte potențialul funcțional. Rezultat: Beneficiarilor le sunt asigurate condiții pentru menținerea sau dezvoltarea potențialului funcțional.</p>	1		
<p>1. Serviciile de recuperare neuromotorie sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul CZ și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz/responsabilul de caz.</p>	1		
<p>Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)</p>	11		

<p>Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/CZ respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.</p>	1		
<p>1. FSS/CZ organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor</p>	1		
<p>Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC - FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.</p>	1		
<p>1. CZ cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.</p>	1		
<p>Standard 3 - CODUL DE ETICĂ - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarii li se asigură tratament egal.</p>	1		
<p>1. CZ cunoaște și aplică Codul de etică.</p>	1		
<p>Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI - FSS/CZ asigură un mediu fără pericole pentru beneficiarii din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.</p>	3		
<p>1. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.</p>	1		
<p>2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.</p>	1		
<p>3. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare,</p>	1		

tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.			
Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE - FSS/CZ asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	3		
1. CZ cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	1		
2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al CZ și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/CZ organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.	1		
Standardul 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII - FSS/CZ se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în CZ și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. CZ cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR - FSS/CZ se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din CZ.	1		
1. FSS/CZ aplică anual chestionare	1		

pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități, servicii, atitudini generale.			
TOTAL	54		