

Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte, aplicabile pentru următoarele categorii de servicii sociale:

- Centre de suport pentru situații de urgență/de criză, cod 8899 CZ-PN-II,
- Centre de zi de consiliere și informare, cod 8899 CZ-PN-III,
- Servicii de asistență comunitară, cod 8899 CZ-PN-V,
- Servicii de intervenție în stradă, cod 8899 SIS-I și 8899 SIS-II,
- Servicii mobile de acordare a hranei-masa pe roți, cod 8899 CPDH-II, respectiv pentru:
- Centre de zi pentru persoane toxico-dependente pentru persoane cu diferite adicții: droguri, alcool, alte substanțe toxice, etc., coduri de la 8899 CZ-AD-I la 8899 CZ-AD-IV,
- Centre de primire și cazare pentru solicitanții de azil și persoane care au primit o formă protecție în România, cod 8899 CPCSA,
- Centre rezidențiale de îngrijire și asistență medico-socială pentru persoane vârstnice, bolnavi cronici în fază terminală, cod 8710 CRMS-I și cod 8710 CRMS-II
- Centre rezidențiale de îngrijire și asistență pentru persoane victime ale traficului de persoane, cod 8790 CR-VTP-I și 8790 CR-VTP-II
- Centre rezidențiale de recuperare/reabilitare socială și dezintoxicare - pentru persoane cu diferite adicții: droguri, alcool, alte substanțe toxice: centre rezidențiale de reabilitare socială pentru adicții, cod 8720 CR-AD-I și centre rezidențiale de tip comunitate terapeutică, cod 8720 CR-AD-II

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-2)

M.I.-STANDARD 1 INFORMARE

Furnizorul serviciului asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale și modul de organizare și funcționare

Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare

M.I.-S1.1 Furnizorul serviciului deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate.

Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea serviciului, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciului, cuantumul contribuției financiare a beneficiarului dacă este cazul etc.

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

În situația în care furnizorul serviciului deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare etc. se postează pe site-ul respectiv.

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

În cazul serviciilor pentru persoanele cu dizabilități, materialele informative sunt prezentate și în forme adaptate pentru a fi accesibile acestora (easy to read, Braille, CD video/audio, etc).

Materialele informative privind serviciile sociale sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor e familie.

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 informare privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul serviciului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia.*

M.I.-STANDARD 2 ADMITERE

Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate

Rezultate așteptate: *Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc scopul/funcțiile serviciului și acceptă condițiile de acordare*

M.I.-S2.1 Furnizorul serviciului elaborează și aplică o procedură proprie de accesare a serviciului.

Procedura de accesare a serviciului precizează, după caz: criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, actele necesare, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul, etc.

Furnizorul serviciului încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii numai în cazul în care se percepe o contribuție financiară din partea acestuia sau beneficiarul urmează un program de integrare/reintegrare socială care necesită o planificare a activităților pe o perioadă determinată de timp. Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de fiecare furnizor de servicii, în baza modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și justiției sociale.

M.I.-Im¹S2.1: *Procedura de accesare a serviciului, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

M.I.-Im²S2.1: *Procedura de accesare a serviciului, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.*

M.I.-Im³S2.1: *După caz, modelul contractului de furnizare servicii, precum și contractele de furnizare servicii, în original, sunt disponibile la sediul serviciului social.*

M.I.-Im⁴S2.1: *Modelul contractului de furnizare servicii, este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

M.I.-S2.2 Personalul serviciului ține evidența beneficiarilor.

Personalul serviciului înregistrează beneficiarii într-un registru de evidență a beneficiarilor în care menționează: numele și prenumele beneficiarului, data nașterii, seria și numărul cărții de identitate, adresa de domiciliu/rezidență, data și ora la care a fost accesat serviciul (sau s-a efectuat intervenția/s-a acordat măsura de sprijin), activitatea desfășurată sau tipul de intervenție/de suport acordat, semnătura beneficiarului.

Pentru beneficiarii cu care s-au încheiat contracte de furnizare servicii, personalul serviciului întocmește un registru separat de evidență a beneficiarilor în care menționează: numele și prenumele beneficiarului, vârsta acestuia, numărul contractului de furnizare servicii și data încheierii acestuia.

Evidența beneficiarilor poate fi efectuată anonim, fără contract și documentația aferentă pentru persoanele dependente de droguri, alcool, persoanele implicate în prostituție, victimele violenței în familie, precum și pentru alte persoane aflate în situații de stigmatizare și discriminare.

M.I.-ImS2.2: Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor este disponibil/sunt disponibile la sediul serviciului social.

M.I.-S2.3 Furnizorul serviciului asigură arhivarea documentelor de evidență a beneficiarilor.

Registrele de evidență a beneficiarilor și contractele de furnizare servicii se arhivează la sediul furnizorului serviciului pe o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

Furnizorul serviciului întocmește o listă a registrelor de evidență a beneficiarilor și a contractelor de furnizare servicii arhivate, pe suport de hârtie sau electronic. În listă se înregistrează numărul registrului de evidență a beneficiarilor și/sau numărul contractului de furnizare servicii și data arhivării acestora.

M.I.-ImS2.3: Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor și contractele de furnizare servicii arhivate, precum și lista acestora sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.

M.I.-S2.4 Furnizorul serviciului elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar.

Procedura stabilește situațiile în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare (prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor părți, etc.).

Beneficiarii sunt informați asupra condițiilor/situațiilor de încetare a serviciului.

M.I.-Im¹S2.4: Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S2.4: Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă sediul serviciului social.

MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE (Standarde 1-2)

M.II.-STANDARD 1 EVALUAREA NEVOILOR

Acordarea serviciului se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor

Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că primesc servicii în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia

M.II.-S1.1 Furnizorul serviciului utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află.

Furnizorul serviciului elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află.

Procedura de evaluare stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

Procedurile de evaluare variază în funcție de activitățile desfășurate, pornind de la evaluarea situației socio-economice și a relațiilor sociale ale persoanei sau familiei/gospodăriei, până la o evaluare mai complexă care are drept scop identificarea unor nevoi specifice unei anumite categorii de beneficiari.

M.II.-Im¹S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II.-Im²S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.

M.II.-S1.2 Furnizorul serviciului are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.

Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, tehnician asistență socială, psiholog, medic, asistentă medicală, educator, psihopedagog, ergoterapeut, etc).

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, la evaluarea acestuia se va ține cont de orice altă evaluare realizată de serviciile publice de asistență socială, de structurile cu atribuții în evaluare complexă prevăzute de lege, precum și de recomandările formulate de alte instituții/organizații publice sau private (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, traficului de droguri, etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa beneficiarului al cărui model se stabilește de furnizorul serviciului (pentru anumite situații, poate fi utilizat modelul anchetei sociale).

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

În fișa beneficiarului este prevăzută o rubrică destinată semnăturii acestuia, pentru luare la cunoștință.

Dacă există, documentele care atestă evaluarea persoanei și recomandările privind planul individualizat de îngrijire și asistență emise de alte instituții/servicii publice sau private cu atribuții prevăzute de lege (în copie), se atașează fișei beneficiarului.

Periodic, se realizează reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află. Termenele de reevaluare se stabilesc de personalul care efectuează evaluarea inițială sau de responsabilul de caz.

Pentru activități care privesc un grup de beneficiari, cum ar fi telefonul verde, educație extracurriculară, sensibilizare și informare a populației, nu se efectuează evaluarea nevoilor, fiind suficientă înregistrarea beneficiarilor în registrul de evidență sau în liste de prezență.

***M.II.-Im¹S1.2:** Modelul fișelor de evaluare/reevaluare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

***M.II.-Im²S1.2:** Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari, sunt disponibile la sediul serviciului social.*

M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ȘI REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR

Furnizorul serviciului stabilește și planifică activitățile derulate astfel încât să răspundă nevoilor beneficiarilor

Rezultate așteptate: *Fiecare beneficiar primește serviciul recomandat, în funcție de nevoile individuale.*

M.II.-S2.1 Furnizorul serviciului stabilește și derulează activitățile conform unui plan de intervenție.

Furnizorul serviciului derulează activitățile conform unui plan de intervenție. Planul de intervenție stabilește activitățile realizate în sprijinul unei persoane, unei familii/, gospodării sau unui grup.

Furnizorul serviciului are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiștii necesari pentru elaborarea și aplicarea planului de intervenție și efectuarea activităților.

Furnizorul serviciului poate planifica una sau mai multe din următoarele tipuri de activități/servicii:

- a) informare și consiliere: privesc drepturile sociale, prevenirea și combaterea unor comportamente care pot conduce la creșterea riscului de excluziune socială (violența în familie, traficul de persoane, delincvență ș.a., precum și măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale și inserției/reinserției familiale a categoriilor de persoane defavorizate;

- b) consiliere psihologică, precum și, după caz, terapii de specialitate;
- c) educație extracurriculară: educație pentru sănătate, educație privind prevenirea și combaterea bolilor transmisibile, educație pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, educație civică, educație pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație pentru prevenirea și combaterea comportamentelor anti-sociale, etc., precum și instruire pentru utilizarea limbajului mimico-gestual, pentru utilizarea de diverse dispozitive destinate persoanelor cu dizabilități, lucrul cu câinii utilitari, ș.a.
- d) facilitare a accesului pe piața muncii: suport pentru obținerea unui loc de muncă și menținerea pe piața muncii, facilitarea accesului la servicii de formare și reconversie profesională, orientare vocațională.
- e) facilitare a accesului la o locuință: colaborare cu serviciile publice de asistență socială și autoritățile administrației publice locale, întocmirea și obținerea documentelor care evidențiază situația de dificultate a persoanei/familiei, identificare locuințe sociale și locuințe cu chirii accesibile, promovarea responsabilității sociale a dezvoltatorilor imobiliari, protecția drepturilor la o locuință, etc.;
- f) promovarea unui stil de viață sănătos și activ: facilitarea accesului la servicii medicale, organizarea acțiunilor și/sau promovarea participării la activități de educație fizică sau sportive, organizarea evenimentelor și/sau facilitarea accesului la activități culturale și artistice, excursii și drumeții, promovarea activităților de voluntariat, etc.;
- g) intervenție în stradă (efectuată de echipe mobile și/sau ambulanța socială): identificarea și evaluarea socio-medicală a persoanelor fără adăpost, transportul persoanelor fără adăpost la centre rezidențiale, precum și la unități sanitare cu paturi/ambulatorii de specialitate/cabinete medicale, acordarea unor măsuri de sprijin (distribuirea de pachete de hrană, băuturi nealcoolice calde, păături, haine, încălțăminte, acordarea de tratament medical de urgență, ș.a.);
- h) colectare, depozitare și distribuire de ajutoare materiale și alimentare;
- i) transportul și distribuirea hranei calde la domiciliul persoanelor eligibile pentru acordarea de masă la cantinele sociale și care nu se pot mobiliza singure;
- j) comunicare și monitorizare situații de risc: telefonul verde, monitorizare persoane vârstnice singure și bolnavi cronici cu venituri mici, etc.;
- k) acompaniere în scopul prevenirii și combaterii izolării sociale;
- l) procurarea actelor de identitate (certIFICATE de naștere, cărți de identitate);
- m) alte activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate: conștientizare și sensibilizare a publicului privind riscul de excluziune socială, respectarea drepturilor sociale și promovarea măsurilor de asistență socială, mediere socială, ș.a.;
- n) suport pentru realizarea unor activități instrumentale ale vieții zilnice (menaj, gestionare bunuri, efectuare cumpărături, plata facturilor), precum și mici reparații sau lucrări de amenajare a mediului ambiant.

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

M.II.-Im²S2.1: Planurile de intervenție sunt disponibile la sediul serviciului social, în dosarul personal al beneficiarului.

M.II.-S2.2 Furnizorul serviciului asigură monitorizarea aplicării planurilor de intervenție.

Aplicarea planurilor de intervenție se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează și evoluția beneficiarului, în calitate de responsabili de caz.

Furnizorul serviciului stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazurilor.

Monitorizarea aplicării planului individualizat de intervenție se efectuează prin utilizarea fișei beneficiarului în care sunt înscrise datele de identificare ale beneficiarului, informațiile referitoare la

activitățile derulate în sprijinul beneficiarului (inclusiv data și intervalul orar) și semnăturile personalului și beneficiarului.

Pentru serviciul care desfășoară activități de transport și distribuire a hranei calde la domiciliu, în locul fișei beneficiarului, se utilizează o foaie de livrare zilnică, în care se înscrie numele și prenumele beneficiarului, vârsta acestuia, adresa de domiciliu/rezidență, data livrării și semnătura beneficiarului.

Monitorizarea aplicării planului de intervenție destinat unui grup de beneficiari se efectuează prin utilizarea unui registru de activități, în care se consemnează data și intervalul orar de desfășurare a activităților și numărul de beneficiari, la care se atașează lista nominală a acestora și date de identificare din cartea de identitate.

În cazul activităților de colectare și distribuire de ajutoare materiale și alimentare, precum și al activităților intervenție în stradă (ambulanța socială, echipe mobile), furnizorul serviciului ține evidența materialelor, alimentelor, medicamentelor și materialelor sanitare distribuite sau utilizate (denumire într-un caiet de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale).

M.II.-ImS2.2: *Fișele beneficiarilor, registrul de activități, caietul de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale, precum și orice alte documente referitoare la activitățile derulate, după caz sunt disponibile la sediul serviciului social.*

M.II.-S2.3 Furnizorul serviciului stabilește programul zilnic de derulare a activităților.

Activitățile se derulează conform unui program zilnic sau, după caz, săptămânal, afișat într-un loc vizibil, la sediul furnizorului serviciului.

M.II.-ImS2.3: *Programul de activități afișat într-un loc vizibil la sediul serviciului este respectat și cunoscut de personal beneficiari.*

M.II.-S2.4 Furnizorul serviciului asigură păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor privind beneficiarii

Personalul serviciului păstrează confidențialitatea asupra datelor personale ale beneficiarului în relația cu alte persoane și instituții/organizații, cu excepția organelor de inspecție și control, organelor de poliție și procuratură și altor instituții prevăzute de lege.

M.II.-ImS2.4: *Registrele de evidență a beneficiarilor și fișele beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, permițând astfel păstrarea confidențialității cu privire la datele personale.*

M.II.-S2.5 Furnizorul serviciului dispune de spațiile și dotările necesare pentru realizarea activităților.

Furnizorul serviciului dispune de cel puțin un birou/oficiu destinat personalului care coordonează serviciul și după caz, un cabinet pentru personalul de specialitate, dotate corespunzător (mobilier și echipamente IT - computer/laptop cu acces la internet, telefon fix sau mobil, echipamente necesare activității specialiștilor).

În funcție de scopul/funcțiile sale și activitățile desfășurate, furnizorul serviciului:

- dispune de cabinete/săli cu destinație specială (reuniuni, organizare de activități de socializare, terapie de grup, sesiuni de informare și educare, evenimente de sensibilizare a populației, etc);
- are încheiate convenții/contracte pentru închirierea de spații adecvate activităților desfășurate sau dispune de resursele financiare pentru închirierea acestora;
- dispune de mijloace de transport autorizate, respectiv vehicule pentru transportul hranei calde, ambulanță socială;
- are încheiate convenții/contracte pentru închirierea mijloacelor de transport necesare activităților de colectare și distribuire a ajutoarelor materiale și ajutoarelor alimentare, sau dispune de resursele financiare pentru închirierea acestora;

- dispune de dotările necesare (mobilier, echipamente, spații de depozitare autorizate, șa.) pentru desfășurarea activităților;
- dispune de documentele prin care se atestă proveniența materialelor stocate care se distribuie ca ajutoare.

M.II.-ImS2.5: *Serviciul 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.*

MODULUL III DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)

M.III.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege

Rezultate așteptate : Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal

M.III.-S1.1 Personalul serviciului își desfășoară activitatea cu respectarea drepturilor beneficiarilor.

Furnizorul serviciului elaborează o Cartă a drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, care are în vedere cel puțin următoarele drepturi ale beneficiarilor:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- e) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- f) să li se respecte demnitatea și intimitatea;
- g) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor înscrise în Cartă.

Personalul serviciului informează beneficiarii cu privire la drepturile înscrise în Cartă.

Carta este afișată la sediul furnizorului serviciului și în birourile/cabinetele personalului.

Furnizorul serviciului 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.III.-Im¹S1.1: *Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

M.III.-Im²S1.1: *Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social, beneficiarii având posibilitatea să se informeze cu privire la drepturile lor în relația pe care o au cu furnizorul serviciului și personalul acestuia.*

M.III.-S1.2 Furnizorul serviciului măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul serviciului deține și aplică un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate.

M.III.-Im¹S1.2: *Modelul chestionarelor utilizate este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

M.III.-Im²S1.2: Modelul chestionarelor utilizate, pe suport de hârtie și chestionarele completate sunt disponibile la sediul serviciului social.

M.III.-Im³S1.2: 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.III.-Im⁴S1.2: 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.III.-S1.3 Furnizorul serviciului încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate.

Furnizorul serviciului informează beneficiarii asupra modalității de a formula, în scris, sesizări sau reclamații.

Furnizorul serviciului constituie un caiet de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor și le arhivează pe o perioadă de cel puțin 2 ani de la înregistrare.

M.III.-ImS1.3: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea sunt disponibile la sediul serviciului social.

M.III.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Furnizorul serviciului 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.III.-S2.1 Furnizorul serviciului utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

Furnizorul serviciului elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz.

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.

Furnizorul serviciului deține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite, în care consemnează cazurile de abuz identificate, cât și incidentele deosebite, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, furturi, agresiuni, deces, etc.), de îndată, în maxim 24 de ore de la constatare.

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

M.III.-Im²S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite sunt disponibile, pe suport de hârtie, și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social.

MODUL IV MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)

M.IV.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii

M.IV.-S1.1 Serviciul este coordonat de personal de conducere competent.

M.IV.-Im¹S1.1: Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

M.IV.-Im²S1.1: Fișa de post a conducătorului serviciului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

M.IV.-S1.2 Serviciul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.

Furnizorul serviciului deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare al serviciului.

M.IV.-Im¹S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare și statul de funcții sunt aprobate prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.

M.IV.-Im²S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare al serviciului și statul de funcții sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), atât la sediul furnizorului, cât și al serviciului social.

M.IV.-S1.3 Furnizorul serviciului asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.

Furnizorul serviciului consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului sesiunile de instruire, organizate lunar sau ori de câte ori situația o impune, referitoare la cunoașterea în detaliu a tuturor procedurilor utilizate.

M.IV.-ImS1.3: Instruirea lunară sau ori de câte ori situația o impune a personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciului se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

M.IV.-S1.4 Furnizorul serviciului aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane.

Coordonatorul serviciului 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

Calitatea și performanța serviciului este evaluată periodic de către furnizorul acestuia.

Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului și deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex. Curtea de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekția Socială, șa.).

M.IV.-Im¹S1.4: Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspekție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.

M.IV.-Im²S1.4: Coordonatorul serviciului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.

M.IV.-S1.5 Furnizorul serviciului se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Furnizorul serviciului elaborează anual un raport de activitate.

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

M.IV.-ImS1.5: Raportul de activitate, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), este disponibil la sediul serviciului social și se publică anual pe pagina web a serviciului/furnizorului de servicii sociale.

M.IV.-S1.6 Furnizorul serviciului facilitează participarea personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.

Furnizorul serviciului încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor.

M.IV.-Im¹S1.6: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.IV.-Im²S1.6: Planul propriu de dezvoltare al serviciului este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului serviciului.

M.IV.-S1.7 Furnizorul serviciului 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 din comunitate, în folosul beneficiarilor.

Furnizorul serviciului transmite semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială funcționează, lista beneficiarilor, cu nume și prenume, vârstă, adresa de domiciliu/reședință a acestora.

Furnizorul serviciului 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.

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

M.IV.-Im¹S1.7: Furnizorul serviciului 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.IV.-Im²S1.7: Listele beneficiarilor transmise către serviciile publice de asistență socială se păstrează la sediul furnizorului serviciului.

M.IV.-Im³S1.7: Numărul de acțiuni întreprinse de serviciu și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.

M.IV.-STANDARD 2 RESURSE UMANE

Furnizorul serviciului dispune de o structură de personal capabil să asigure serviciul respectiv

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent

M.IV.-S2.1 Structura de personal corespunde din punct de vedere al calificării cu activitățile derulate.

Furnizorul serviciului poate angaja personal calificat și/sau poate încheia contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, furnizorul serviciului încurajează implicarea voluntarilor și a internilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, conform legii.

M.IV.-ImS2.1: Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, respectiv contracte de internship, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.

M.IV.-S2.2 Furnizorul serviciului întocmește fișe de post pentru personalul angajat.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

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

M.IV.-ImS2.2: Fișele de post ale personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.

M.IV.-S2.3 Furnizorul serviciului 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 în luna februarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

M.IV.-ImS2.3: Fișele de evaluare a personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.

M.IV.-S2.4 Furnizorul serviciului se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

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

M.IV.-ImS2.4: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului serviciului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.

Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, destinate persoanelor adulte

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale acordate în comunitate, destinate persoanelor adulte, denumite în continuare servicii acordate în comunitate, trebuie să îndeplinească un punctaj între **80%- 100% din totalul de 47 de puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru serviciile sociale acordate în comunitate 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 1-2)	10		
M.I.-STANDARD 1 INFORMARE Furnizorul serviciului asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale și modul de organizare și funcționare Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare	TOTAL: 2	TOTAL:	
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.-Im²S1.1: Cel puțin una din formele de informare privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul serviciului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia.	1		
M.I.-STANDARD 2 ADMITERE Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de	TOTAL: 8	TOTAL:	

beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc scopul/funțiile serviciului și acceptă condițiile de acordare			
M.I.-Im¹S2.1: Procedura de accesare a serviciului, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S2.1: Procedura de accesare a serviciului, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului	1		
M.I.-Im³S2.1: După caz, modelul contractului de furnizare servicii, precum și contractele de furnizare servicii, în original, sunt disponibile la sediul serviciului social.	1		
M.I.-Im⁴S2.1: Modelul contractului de furnizare servicii, este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-ImS2.2: Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor este disponibil/sunt disponibile la sediul serviciului social.	1		
M.I.-ImS2.3 Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor și contractele de furnizare servicii arhivate, precum și lista acestora sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.	1		
M.I.-Im¹S2.4: Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S2.4 Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.	1		
MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE (Standarde 1-2)	10		
M.II.-STANDARD 1 EVALUAREA NEVOILOR Acordarea serviciului se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că primesc servicii în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia	TOTAL: 4	TOTAL:	
M.II.-Im¹S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.II.-Im²S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.	1		
M.II.-Im¹S1.2: Modelul fișelor de evaluare/reevaluare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.II.-ImS1.2: Fișele de evaluare/reevaluare	1		

completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari, sunt disponibile la sediul serviciului social.			
M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ȘI REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR Furnizorul serviciului stabilește și planifică activitățile derulate astfel încât să răspundă nevoilor beneficiarilor Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciul recomandat, în funcție de nevoile individuale	TOTAL: 6	TOTAL:	
M.II.-Im¹S2.1: Modelul planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.II.-Im²S2.1 Planurile de intervenție sunt disponibile la sediul serviciului social, în dosarul personal al beneficiarului.	1		
M.II.-ImS2.2 Fișele beneficiarilor, registrul de activități, caietul de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale, precum și orice alte documente referitoare la activitățile derulate, după caz sunt disponibile la sediul serviciului social.	1		
M.II.-ImS2.3 Programul de activități afișat într-un loc vizibil la sediul serviciului este respectat și cunoscut de personal beneficiari.	1		
M.II.-ImS2.4 Registrele de evidență a beneficiarilor și fișele beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, permițând astfel păstrarea confidențialității cu privire la datele personale.	1		
M.II.-ImS2.5 Serviciul 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.	1		
MODULUL III DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)	10		
M.III.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege Rezultate așteptate : Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	TOTAL: 8	TOTAL:	
M.III.-Im¹S1.1: Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.III.-Im²S1.1 Carta drepturilor beneficiarilor și	1		

Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social, beneficiarii având posibilitatea să se informeze cu privire la drepturile lor în relația pe care o au cu furnizorul serviciului și personalul acestuia.			
M.III.-Im¹S1.2: Modelul chestionarelor utilizate este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.III.-Im²S1.2: Modelul chestionarelor utilizate, pe suport de hârtie și chestionarele completate sunt disponibile la sediul serviciului social.	1		
M.III.-Im³S1.2: 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.III.-Im⁴S1.2: 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.III.-ImS1.2 Modelul chestionarelor utilizate, pe suport de hârtie și chestionarele completate sunt disponibile la sediul serviciului social.	1		
M.III.-ImS1.3 Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea sunt disponibile la sediul serviciului social.	1		
M.III.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Furnizorul serviciului 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	TOTAL: 2	TOTAL:	
M.III.-Im¹S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.III.-Im²S2.1 Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite sunt disponibile, pe suport de hârtie, și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social.	1		
MODUL IV MANAGEMENT ȘI	17		

RESURSE UMANE (Standarde 1-2)			
M.IV.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii	TOTAL: 13		
M.IV.-Im¹S1.1 Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	1		
M.IV.-Im²S1.1: Fișa de post a conducătorului serviciului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.IV.-Im¹S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare și statul de funcții sunt aprobate prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	1		
M.IV.-Im²S1.2 Regulamentul propriu de organizare și funcționare al serviciului și statul de funcții sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), atât la sediul furnizorului, cât și al serviciului social.	1		
M.IV.-Im¹S1.3 Instruirea lunară sau ori de câte ori situația o impune a personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciului se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
M.IV.-Im¹S1.4 Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspecție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.	1		
M.IV.-Im²S1.4: Coordonatorul serviciului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.	1		
M.IV.-Im¹S1.5 Raportul de activitate, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), este disponibil la sediul serviciului social și se publică anual pe pagina web a serviciului/furnizorului de servicii sociale.	1		
M.IV.-Im¹S1.6: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.IV.-Im²S1.6 Planul propriu de dezvoltare al serviciului este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului serviciului.	1		
M.IV.-Im¹S1.7 Furnizorul serviciului consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau	1		

instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.			
M.IV.-Im²S1.7 Listele beneficiarilor transmise către serviciile publice de asistență socială se păstrează la sediul furnizorului serviciului.	1		
M.IV.-Im³S1.7: Numărul de acțiuni întreprinse de serviciu și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.	1		
M.IV.-STANDARD 2 RESURSE UMANE Furnizorul serviciului dispune de o structură de personal capabil să asigure serviciul respectiv Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent	TOTAL: 4	TOTAL:	
M.IV.-ImS2.1 Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, respectiv contracte de internship, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.	1		
M.IV.-ImS2.2 Fișele de post ale personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.	1		
M.IV.-ImS2.3 Fișele de evaluare a personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.	1		
M.IV.-ImS2.4 Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului serviciului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	47		