

ANEXA 7

Standarde specifice minime obligatorii de calitate pentru Servicii de asistență și suport pentru persoanele 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	Echipe mobile 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 (Standard 1)

Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități - SAS - cuprind un ansamblu de activități realizate pentru a răspunde nevoilor specifice individuale ale persoanelor adulte cu dizabilități și ale membrilor familiei sau reprezentanților lor, în vederea depășirii situațiilor de dificultate și prevenirii instituționalizării.

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

Cerințe minime:

1. SAS este înființat prin hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SAS.
2. SAS este un serviciu social care funcționează fără personalitate juridică, în structura/organigrama FSS public sau privat.
3. Programul SAS este de minim 40 ore/săptămână și se desfășoară la sediul SAS sau în teren, după caz, în conformitate cu nevoile specific ale beneficiarilor; programul de lucru este afișat în loc vizibil.
4. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități, membrii familiei acestora, persoane care au calitatea de tutore, curator, asistent personal sau asistent personal profesionist.
5. FSS asigură spațiu/spații care respectă condiții minime de accesibilitate și siguranță pentru desfășurarea activităților și serviciilor SAS.
6. SAS deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.
7. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului SAS, cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.
8. Activitatea SAS este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator, absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă, care asigură un management eficient și modern în vederea creșterii permanente a calității serviciilor.
9. Coordonatorul SAS 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 activităților, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea serviciilor din SAS; raportul este avizat de FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/SAS.
10. FSS respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de serviciile și activitățile din SAS.
11. FSS/SAS are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.
12. Planul anual de instruire și formare profesională cuprinde module de instruire privind, cel puțin: 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.
13. Personalul SAS 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.

14. FSS/SAS 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.

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

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

17. FSS/SAS 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 anual 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 - SAS deține hotărârea consiliului local/județean sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege a furnizorului de servicii sociale.

Ic 2 - ROF este disponibil la sediul SAS, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 3 - FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de activitățile și serviciile din SAS.

Ic 4 - Personalul SAS a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 5 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 6 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SAS, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

Ic 7 - FSS/SAS folosește serviciile voluntarilor în interesul beneficiarilor, în condițiile legii.

Ic 8 - FSS/SAS are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează materiale informative cu privire la SAS.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: condiții de admitere, activități și servicii oferite, condiții de încetare, drepturile și obligațiile beneficiarilor.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. SAS deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.
5. SAS 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/SAS 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. FSS 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/SAS se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.

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 SAS.

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 SAS, nevoilor specifice identificate.
Rezultat	Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în SAS.

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 serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, și anume:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;
 - c) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap pentru persoane adulte, în termen de valabilitate;
 - d) raportul de anchetă socială, după caz.
4. SAS cunoaște și aplică procedura de admitere.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; dispoziția 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/SAS explică beneficiarului 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, 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.

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/SAS.

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 cel puțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.

Cerințe minime:

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

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

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

4. 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/SAS; acordul scris se păstrează în dosarul personal.

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

6. FSS asigură păstrarea/arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la sistarea serviciilor.

7. FSS/SAS ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

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

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

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

Ic 4 - Evidența dosarelor personale arhivate există pe suport de hârtie sau electronic.

Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. FSS/SAS informează beneficiarii asupra condițiilor de încetare a acordării serviciilor.
2. Încetarea acordării serviciilor SAS către beneficiar se poate face:
 - a) la cererea beneficiarului, prin decizia unilaterală a acestuia;
 - b) prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului SAS;
 - c) prin acordul părților.
3. SAS înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SAS în condiții de siguranță și confidențialitate.

Indicatori de control:

Ic 1 - Registrul de evidență este păstrat în condiții de siguranță și confidențialitate.

Ic 2 - Încetarea acordării serviciilor SAS s-a făcut în condițiile prevăzute.

Ic 3 - Beneficiarii și serviciile SAS sunt înregistrate zilnic.

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

Standard 1 - EVALUARE	FSS/SAS identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii conform nevoilor specifice identificate.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează procedura de evaluare a nevoilor specifice ale beneficiarilor.
2. Procedura precizează cel puțin: tipul de evaluare (inițială/periodică/la nevoie), contextul și metodele de evaluare aplicate, documentele utilizate, personalul implicat.
3. SAS cunoaște și aplică procedura de evaluare.
4. Echipa multidisciplinară care realizează evaluarea este formată din cel puțin două persoane cu specialități diferite dintre următoarele: asistent social, psiholog, psihopedagog, terapeut ocupațional, specialist în evaluare vocațională, consilier vocațional, alți terapeuți; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico-gestual.

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

6. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.

7. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al nevoilor de informare și consiliere și al nevoilor specifice legate de barierele cu care se confruntă privind integrarea și participarea la viața socială, al interesului pentru incluziune socială sau ocupare în muncă sau pentru lucrul în grup și altele.

8. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.

9. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile specifice identificate, data următoarei evaluări, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului.

10. În cadrul evaluării, personalul ascultă și consemnează opinia beneficiarului.

11. Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura este disponibilă la sediul FSS/SAS.

Ic 2 - Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT	SAS asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.

Cerințe minime:

1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.

2. În PP sunt specificate, cel puțin: activitățile și/sau serviciile care vor fi acordate beneficiarului prin SAS, obiectivele pe termen scurt sau mediu, durata acordării și programarea, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție, data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului.

3. În PP se consemnează relația beneficiarului - persoană adultă cu dizabilități - cu membrii familiei care au solicitat servicii de asistență și suport, modalitatea de implicare a familiei/altor persoane în îngrijirea/asistența persoanei adulte cu dizabilități.

4. În cadrul elaborării și revizuirii PP, personalul implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.

5. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

6. Beneficiarul primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.
7. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - PP consemnează relația beneficiarului - persoană adultă cu dizabilități - cu membrii familiei care au solicitat servicii de asistență și suport, modalitatea de implicare a familiei/altor persoane în îngrijirea/asistența persoanei adulte cu dizabilități.

Standard 3: MONITORIZARE	FSS/SAS se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate în interesul beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.

Cerințe minime:

1. Coordonatorul SAS monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.
2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului SAS cu personalul care lucrează cu beneficiarul.
3. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre coordonatorul SAS și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar.
4. La sistarea serviciilor, Fișa de monitorizare se include în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 5)

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

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.

1. Principalele activități, după caz, constau în:

- a) informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;
 - b) consiliere și suport pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;
 - c) consiliere și suport pentru demersurile privind obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces, după caz;
 - d) informare și suport 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 suport 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) suport pentru identificare locuri de muncă și orientare socio-profesională;
 - i) consiliere și sprijin pentru angajare și păstrarea locului de muncă;
 - j) 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;
 - k) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare;
- 1) sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber.
 2. Activitățile de informare și consiliere socială se pot desfășura la sediul FSS/SAS sau la domiciliul beneficiarului.
 3. Personalul implicat în activitățile de informare și consiliere socială poate fi: asistent social.
 4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.
 5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.
 6. FSS/coordonatorul SAS poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.
 7. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, 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 PSIHOLOGIC	SAS se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarilor li se acordă intervenții specializate 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 și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.

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 și alte terapii pentru dezvoltarea competențelor parentale.

4. FSS 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/SAS 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. FSS/coordonatorul SAS poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

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

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

Indicatori de control:

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

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

Standard 3 - FACILITAREA INDEPENDENȚEI BENEFICIARULUI	FSS acordă asistență de specialitate pentru facilitarea independenței beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc informații, asistență și suport pentru a-și menține independența.

Cerințe minime:

1. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

a) consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață sănătos și activ prin diete echilibrate, nivel adecvat de activitate fizică și altele;

- b) analiză și soluții pentru adaptarea locuinței;
- c) instruire pentru utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și/sau a tehnologiilor de acces;
- d) analiză și soluții pentru adaptarea locului de muncă, după caz;
- e) informare cu privire la servicii și soluții terapeutice existente, noi cercetări, noi echipamente;
- f) sprijin pentru dezvoltarea competențelor de relaționare, de muncă sau de lucru în echipă;
- g) informare privind respectarea unor practici sexuale sănătoase;
- h) interpretare în limbaj mimico-gestual sau în limbaj specific surdocecității.

3. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului se pot desfășura și la domiciliul beneficiarilor.

4. Personalul implicat în activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului poate fi: asistent social, medic, psiholog, psihopedagog, logoped, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, pedagog social, lucrător social, consilier vocațional, interpret de limbaj mimico-gestual, alți terapeuți.

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

6. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

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

8. FSS/coordonatorul SAS poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, 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 pentru facilitarea independenței sunt realizate de personal de specialitate.

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

Standard 4 - SUPORT INDIVIDUAL/GRUP DE SUPORT	FSS/SAS asigură suport în baza evaluării și identificării nevoilor specifice individuale.
Rezultat:	Beneficiarilor li se acordă suport individual sau în grup.

Cerințe minime:

2. Activitățile privind organizarea și realizarea de suport individual/grupuri suport pentru beneficiari sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.

3. Activitățile au ca scop dezvoltarea de abilități parentale prin împărtășirea de competențe între membrii din diferite familii, dezvoltarea abilităților de îngrijire a persoanelor adulte cu

dizabilități, crearea și dezvoltarea rețelei de sprijin comunitar, dezvoltarea capacității membrilor de familie de a face față provocărilor legate de problematica handicapului, reducerea izolării părinților prin relaționarea cu alți părinți, altele.

4. Principalele activități, după caz, constau în:

- a) organizarea și desfășurarea de întâlniri de suport individual, în funcție de obiectivele stabilite prin evaluare;
- b) organizarea și desfășurarea de grup de suport, pentru beneficiari cu probleme comune;
- c) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind cunoașterea legislației în domeniul dizabilității, a prevederilor specifice referitoare la persoanele adulte cu dizabilități, clarificări de termeni și concepte, altele;
- d) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de comunicare cu persoanele adulte cu dizabilități, transfer de informații și experiențe personale privind tipurile de comunicare: limbaj ușor de citit, limbaj mimico-gestual, comunicare augmentativă, limbaj non-verbal, altele;
- e) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de transfer și mobilizare, pentru deplasare, transfer experiențe personale, altele;
- f) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de motivare pentru pregătirea pentru muncă, transfer de experiențe personale, altele;
- g) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind limitarea dependențelor de tutun, alcool, altele;
- h) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind încurajarea și susținerea participării la acțiuni din comunitate, la evenimente, manifestări colective, în vederea evitării izolării sociale, altele.

5. Activitățile de suport individual se pot desfășura și la domiciliul beneficiarilor.

6. Personalul implicat în activitățile de suport individual/grup de suport pentru beneficiari poate fi: asistent social, medic, asistent medical, soră medicală, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog social, lucrător social, consilier vocațional, infirmieră, alți terapeuți.

7. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.

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

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

10. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, 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 suport individual/grup de suport sunt realizate de personal de specialitate.

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

Standard 5 - ASISTENȚĂ ȘI SUPPORT PENTRU LUAREA UNEI DECIZII	FSS/SAS asigură asistență și suport pentru luarea unei decizii adecvate, în baza evaluării și identificării nevoilor
---	--

	specifice ale beneficiarului.
Rezultat:	Beneficiarilor li se acordă asistență individuală pentru luarea de decizii conform voinței și preferințelor proprii.

Cerințe minime:

1. FSS/SAS elaborează și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii.
2. Procedura de lucru precizează cel puțin: contextul și metodele de evaluare aplicate, modul de acordare și etapele procesului de asistență și suport, documentele utilizate, instrumentele de lucru, personalul implicat.
3. SAS cunoaște și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii.
4. Asistența pentru luarea unei decizii este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.
5. Asistența pentru luarea unei decizii presupune acțiuni adecvate de pregătire, consiliere, informare și sprijin direct în scopul realizării unei alegeri între două sau mai multe alternative, beneficiarul fiind constant în centrul procesului, într-un mediu formalizat și de încredere.
6. Acordarea de asistență pentru luarea unei decizii de către beneficiar poate fi însoțită de activități de abilitare și reabilitare personală, care promovează autodeterminarea.
7. Acordarea de asistență pentru luarea unei decizii poate cuprinde, după caz:
 - a) informare și consiliere cu privire, fără a se limita, la: drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere a acestora etc.;
 - b) asistență și suport pentru ordonarea logică a informațiilor privind identificarea unei probleme, în funcție de context, situații similare etc.;
 - c) asistență și suport pentru explorarea și evaluarea alternativelor;
 - d) asistență și suport pentru alegerea variantei finale și asumarea responsabilității consecințelor;
 - e) asistență și suport pentru desfășurarea de acțiuni de către beneficiar conform deciziei luate;
 - f) asistență și suport pentru revizuirea deciziei luate, după caz, în funcție de modificarea contextului.
8. Asistența se poate desfășura și la domiciliul beneficiarului sau în alte locații în care acesta se află.
9. Personalul implicat în acțiunile legate de asistența pentru luarea unei decizii poate fi: jurist, avocat, asistent social, psiholog, consilier vocațional, medic în specialitate psihiatrie, interpret de limbaj mimico-gestual, alți specialiști, după caz.
10. FSS acordă sprijin personalului implicat în activitatea de asistență și suport în luarea unei decizii promovând colaborarea cu alți specialiști din organizații neguvernamentale.
11. Beneficiarul este implicat în toate etapele procesului de asistență pentru luarea unei decizii.
12. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.

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

14. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SAS, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

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

Indicatori de control:

Ic 1 - Asistența pentru luarea unei decizii este realizată 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 BENEFICIARILOR	FSS/SAS respectă drepturile beneficiarilor.
Rezultat:	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

- să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- 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;
- să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/SAS 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
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: modalitățile concrete de acțiune pre și post situație de risc, în următoarele contexte: când beneficiarii manifestă tulburări de comportamente distructive, în caz de agresiune din partea beneficiarului, plecare neanunțată, altele.
3. SAS cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. SAS comunică către FSS, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

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

Indicatori de control:

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

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

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

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. SAS cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/SAS se asigură că personalul cunoaște și respectă Codul de etică.
6. FSS/SAS 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/SAS.

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

Standard 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI	FSS/SAS asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva 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. SAS cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
5. FSS/SAS organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.
7. SAS 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 SAS 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/SAS.

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 toate 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	FSS/SAS asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al
---	--

TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE	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. SAS cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
4. FSS/SAS organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.
6. FSS/SAS încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.
7. FSS consemnează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SAS și/sau al organelor abilitate.
8. 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/SAS.

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 tortură, tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură, 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/SAS 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 SAS 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 SAS.
3. SAS cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.
4. FSS/SAS 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/SAS.

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

Standard 7 - SATISFACTIA BENEFICIARILOR	FSS/SAS 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 SAS.

Cerințe minime:

1. FSS/SAS aplică anual 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. Coordonatorul SAS și doi reprezentanți ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei sunt incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

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

Documente

prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SAS
2.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
3.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
4.	Raport de activitate elaborat de coordonatorul SAS
5.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat
6.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
7.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/guvernamentale
8.	Materiale informative cu privire la SAS
9.	Procedura de admitere a beneficiarilor
10.	Decizia de admitere
11.	Contractul de furnizare de servicii
12.	Evidența dosarelor personale arhivate pe suport de hârtie sau electronic
13.	Registru de evidență
14.	Procedura de evaluare a nevoilor specifice ale beneficiarilor
15.	Fișa de evaluare
16.	Planul personalizat (PP)
17.	Fișa de monitorizare
18.	Fișa beneficiarului
19.	Procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii
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, 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 Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, Serviciile de asistență și suport pentru persoanele adulte cu dizabilități trebuie să îndeplinească un punctaj de 37 puncte.

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](#).

Pentru a obține licența de funcționare, FSS va desfășura minim două activități din cele menționate în cadrul Modulului IV - **ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII** - în situația în care una dintre acestea este Activitatea 5 - **Asistență și suport pentru luarea unei decizii**, îndeplinind un punctaj de 34 puncte.

În situația în care FSS nu desfășoară Activitatea 5 - **Asistență și suport pentru luarea unei decizii** -, acesta va obține licența de funcționare dacă desfășoară cel puțin 3 activități dintre: **Informare și consiliere socială/Servicii de asistență socială, Consiliere psihologică, Facilitarea independenței beneficiarului, Suport individual/Grup de suport**), îndeplinind un punctaj de 35 puncte.

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

	Punctaj standarde specifice minime obliga- torii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - Managementul serviciului social (Standard 1)	8		
Standard 1: Organizare și funcționare - FSS asigură organizarea și funcționarea SAS cu respectarea prevederilor legale	8		

gubernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.			
Modulul II - Accesarea serviciului social (Standarde 1 - 4)	8		
Standard 1 - Informare - FSS asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a SAS, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	2		
1. SAS deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.	1		
2. FSS/SAS 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 SAS, nevoilor specifice identificate. Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în SAS.	3		
1. SAS cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.	1		
2. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.	1		
3. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.	1		
Standard 3 - Dosarul personal al beneficiarului - FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar. Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele	2		

<p>prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.</p>			
<p>1. FSS/SAS completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.</p>	1		
<p>2. FSS/SAS ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.</p>	1		
<p>Standard 4 - Încetarea acordării serviciilor - FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.</p>	1		
<p>1. SAS înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SAS în condiții de siguranță și confidențialitate.</p>	1		
<p>Modulul III - Evaluare și planificare (Standarde 1 - 3)</p>	5		
<p>Standard 1: Evaluare - FSS/SAS identifică și cunoaște nevoile specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în baza nevoilor individuale identificate.</p>	3		
<p>1. SAS cunoaște și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor.</p>	1		
<p>2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.</p>	1		
<p>3. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.</p>	1		
<p>Standard 2: Planul personalizat - SAS asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.</p>	1		

1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
Standard 3: Monitorizare - FSS/SAS se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate în interesul beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP	1		
1. Coordonatorul SAS monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.	1		
Modulul IV - Activități și servicii (Standarde 1 - 5)	5		
Standard 1: Informare și consiliere socială/Servicii de asistență socială - FSS/SAS sprijină beneficiarii să dispună de informații din domeniul asistenței sociale și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 2: Consiliere psihologică - SAS se preocupă de menținerea echilibrului psiho-afectiv al beneficiarilor Rezultat: Beneficiarilor li se acordă intervenții specializate pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.	1		
1. Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 3: Facilitarea independenței beneficiarului - FSS acordă asistență de specialitate pentru facilitarea independenței beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii primesc informații, asistență și suport pentru	1		

a-și menține independența.			
1. Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 4: Suport individual/Grup de suport - FSS/SAS asigură suport în baza evaluării și identificării nevoilor specifice individuale. Rezultat: Beneficiarilor li se acordă suport individual sau în grup.	1		
1. Activitățile privind organizarea și realizarea de suport individual/grupuri suport pentru beneficiari sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Standard 5 - Asistență și suport pentru luarea a unei decizii FSS/SAS asigură asistență și suport pentru luarea unei decizii adecvate în baza evaluării și identificării nevoilor specifice ale beneficiarului. Rezultat: Beneficiarilor li se acordă asistență individuală pentru luarea de decizii conform voinței și preferințelor proprii.	1		
1. Asistența pentru luarea unei decizii este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SAS.	1		
Modulul V - Protecție și drepturi (Standarde 1 - 7)	11		
Standard 1 - Respectarea drepturilor beneficiarilor - FSS/SAS respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	1		
1. FSS/SAS organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.	1		
Standard 2 - Managementul situațiilor de	1		

<p>risc - FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.</p>			
<p>1. SAS 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: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.</p>	1		
<p>1. SAS cunoaște și aplică Codul de etică.</p>	1		
<p>Standardul 4 - Protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului - FSS/SAS 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.</p>	3		
<p>1. SAS 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 SAS și/sau al organelor abilitate.</p>	1		
<p>3. FSS/SAS organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.</p>	1		
<p>Standardul 5: Protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane și degradante - FSS/SAS asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.</p>	3		

Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.			
1. SAS 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 SAS și/sau al organelor abilitate.	1		
3. FSS/SAS 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/SAS 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 SAS și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.	1		
1. SAS cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.	1		
Standardul 7 - Satisfacția beneficiarilor - FSS/SAS 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 SAS.	1		
1. FSS/SAS aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.	1		
TOTAL	37		
