

Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810ID – I

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-2)

M.I.-STANDARD 1 INFORMARE

Serviciul de îngrijiri la domiciliu, denumit în continuare serviciu, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile sale și modul propriu 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 Serviciul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate.

Materialele informative conțin date despre sediul serviciului, organizarea și funcționarea acestuia, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, costul serviciului și cuantumul contribuției financiare a beneficiarului, precum și orice alte informații considerate utile.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

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.

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

M.I.-Im²S1.1: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.

M.I.-S1.2 Serviciul dispune de o procedură proprie privind informarea beneficiarilor asupra activităților derulate.

Numele complet al beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal/convențional, tema informării, data la care s-a efectuat, semnătura beneficiarului/reprezentantului legal/convențional și a persoanei care a realizat informarea se înscriu într-un registru de evidență privind informarea beneficiarilor.

M.I.-ImS1.2: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.

M.I.-STANDARD 2 ACCESAREA SERVICIULUI

Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari cu nevoi de îngrijire personală

Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de acordare a serviciului.

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, cine ia decizia de acceptare/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul etc.

Beneficiarii/reprezentanții legali și membrii de familie interesați sunt informați asupra condițiilor prevăzute în procedura de accesare a serviciului.

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 disponibilă la sediul serviciului social.

M.I.-S2.2 Acordarea serviciului se realizează în baza unui contract de furnizare servicii.

Persoana cu atribuții privind informarea beneficiarilor, comunică acestora toate datele și informațiile referitoare la organizarea și funcționarea serviciului, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Conducătorul serviciului/furnizorul acestuia (persoana împuternicită) încheie cu beneficiarul sau după caz, cu reprezentantul legal al acestuia un contract de furnizare servicii.

Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de fiecare furnizor de servicii, în baza modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și justiției sociale. Dacă este cazul, în funcție de condițiile contractuale, respectiv existența unei persoane/unor persoane care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului.

M.I.-Im¹S2.2: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S2.2: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.

M.I.-S2.3 Serviciul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul centrului;
- cartea de identitate a beneficiarului, în copie;
- după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal și cartea de identitate a persoanei care plătește/persoanelor care plătesc, integral sau parțial, contribuția beneficiarului, în copie;
- actele/documentele emise în condițiile legii prin care se atestă gradul de dependență al persoanei/gradul de handicap și recomandarea îngrijirii la domiciliu, planul individualizat de asistență și îngrijire dacă există, orice alte documente eliberate de serviciile publice de asistență socială, structuri specializate în evaluare complexă, cabinete medicale care evidențiază necesitatea acordării de ajutor pentru efectuarea activităților de bază ale vieții zilnice.
- contractul de furnizare servicii, în original.

M.I.-ImS2.3: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.

M.I.-S2.4 Serviciul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale .

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale.

Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

M.I.-ImS2.4: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.

M.I.-S2.5 Furnizorul serviciului elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/ încetarea acordării serviciului.

Procedura stabilește situațiile în care se suspendă/ încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare a acestora (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor părți, internare în unitate medicală etc.).

Beneficiarii sunt informați asupra condițiilor/situațiilor de suspendare/încetare a serviciului. Informarea va fi înregistrată în Registrul de evidență a informării beneficiarilor cu semnătura beneficiarului și a celui care a făcut informarea

M.I.-Im¹S2.5: Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S2.5: Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.

MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)

M.II.-STANDARD 1 EVALUARE

Îngrijirea la domiciliu a beneficiarilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și a situației personale a fiecărui beneficiar

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistența și suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice în funcție de nevoile individuale, corelate cu gradul de dependență/gradul de handicap

M.II.-S1.1 Fiecare beneficiar primește îngrijiri la domiciliu în baza unei evaluări a nevoilor proprii.

Furnizorul serviciului realizează evaluarea nevoilor de îngrijire personală la domiciliul beneficiarului, indiferent dacă acesta a fost supus anterior evaluării realizată de structurile de evaluare complexă prevăzute de lege sau, după caz, de unități sanitare (cabinete de medicină de familie, cabinete de specialitate, unități sanitare cu paturi).

La realizarea evaluării nevoilor beneficiarului, personalul ține cont de rezultatele evaluărilor complexe și documentelor medicale, precum și de recomandările formulate în documentele prezentate de beneficiar

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, elaborată de furnizorul serviciului după modelul fișei de evaluare socio-medicală din Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000.

Odată cu încetarea/sistarea serviciului, fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Evaluarea nevoilor beneficiarului se realizează de personal de specialitate (asistenți sociali, psiholog, asistenți medicali, medici geriatri, medici de familie etc).

Reevaluarea se realizează anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului și sunt aduse la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

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 situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal/convențional nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul serviciului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

M.II.-Im¹SI.1: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.

M.II.-Im²SI.1: Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul serviciului, în dosarele personale ale beneficiarilor.

M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ÎNGRIJIRILOR

Îngrijirea la domiciliu se realizează conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire

Rezultate: *Fiecare beneficiar primește ajutorul necesar, în funcție de nevoile individuale*

M.II.-S2.1 Furnizorul serviciului acordă ajutorul pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice, în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire.

Planul individualizat de asistență și îngrijire se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde, cel puțin:

- numele complet și vârsta beneficiarului;
- activitățile planificate și efectuate de îngrijitori, tipul de ajutor acordat, programarea zilnică sau săptămânală, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materiale și echipamente necesare activității de îngrijire;
- termenele de revizuire ale planului;
- numele complet, profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au realizat planul individualizat de asistență și îngrijire;
- numele complet al responsabilului de caz;
- numele complet al îngrijitorului;
- semnătura beneficiarului, semnătura persoanei/persoanelor care au elaborat planul, semnătura responsabilului de caz, semnătura îngrijitorului.

Fiecare furnizor de servicii își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire.

Odată cu încetarea serviciilor, planul individualizat de asistență și îngrijire se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Serviciul dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul individualizat de asistență și îngrijire, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.

Personalul care stabilește planul individualizat de asistență și îngrijire este cel care realizează evaluarea sau responsabilul de caz.

Revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării, de către responsabilul de caz.

În planul individualizat de asistență și îngrijire se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care lipsește orice formă de suport familial.

La întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire beneficiarul/reprezentantul legal participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele, acesta conținând o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.

M.II.-Im¹S2.1: Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II.-Im²S2.1. Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.

M.II.-Im³S2.1: Planurile de îngrijire și asistență ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul serviciului.

MODUL III ACORDAREA ÎNGRIJIRILOR (Standardele 1-2)

M.III.-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ

Furnizorul serviciului organizează și acordă servicii de îngrijire personală la domiciliul beneficiarilor

Rezultate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect.

M.III.-S1.1 Serviciul acordă ajutor beneficiarilor pentru realizarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice

Principalele activități derulate constau în :

- ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice: igienă corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, transfer și mobilizare, deplasarea în interior, comunicare;

- ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare a bunurilor, activități de petrecere a timpului liber.

M.III.-ImS1.1: Activitățile de îngrijire sunt înscrise în planul individualizat de asistență și îngrijire, și sunt detaliate în fișele de monitorizare servicii.

M.III.-S1.2 Serviciul are capacitatea de a asigura monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire.

Realizarea activităților de îngrijire se realizează de îngrijitori la domiciliu.

Furnizorul are angajați îngrijitori și cel puțin un asistent social sau un asistent medical care are atribuții de responsabil de caz.

Serviciul elaborează o fișă de monitorizare servicii pentru a fi utilizată de îngrijitor în activitatea acestuia.

Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de furnizorul serviciului și va cuprinde, cel puțin: numele și prenumele beneficiarului, vârsta, numărul contractului de furnizare servicii, planul de activități săptămânal cu tipurile de ajutor acordate zilnic, intervalul orar aferent, observații generale privind statusul fizic și psihic al beneficiarului, semnătura îngrijitorului, semnătura beneficiarului/reprezentantului legal.

Numărul de beneficiari ce revine unui responsabil de caz se stabilește în funcție de complexitatea nevoilor beneficiarilor și dificultatea activităților efectuate de îngrijitori (intervenții zilnice și intervalul orar, gradul de dependență, tipul de handicap, tipul de ajutor necesar, riscuri existente, etc).

Pentru beneficiarii care necesită tratament medical supravegheat, în fișa de monitorizare servicii se consemnează zilnic sau, după caz, săptămânal medicamentele acordate (denumire și doză zilnică). Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individualizat de asistență și îngrijire compun dosarul de servicii al beneficiarului.

M.III.-Im¹S1.2: Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.

M.III.-Im²S1.2: Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul serviciului, în dosarul de servicii al beneficiarului.

M.III.-Im³S1.2: Fișa de monitorizare servicii este verificată și avizată săptămânal sau lunar de responsabilul de caz.

M.III.-S1.3 Serviciul realizează o colaborare permanentă cu medicul de familie al beneficiarului și asigură monitorizarea, în scop preventiv și terapeutic, a stării de sănătate somatică și psihică a beneficiarului.

M.III.-Im S1.3: Personalul serviciului comunică periodic cu medicul de familie al beneficiarului pentru cunoașterea stării de sănătate a acestuia și a recomandărilor terapeutice.

M.III.-S1.4 Furnizorul serviciului instruește periodic personalul cu privire la activitățile de îngrijire acordate.

Sesiunile de instruire se organizează cel puțin semestrial și au în vedere, în principal următoarele:

- să aplice tehnicile și procedurile de îngrijire adecvate;
- să respecte, pe cât posibil, dorințele beneficiarului;
- să adopte un comportament adecvat pentru a dezvolta relații de încredere și înțelegere;
- să identifice posibilele riscuri de accidente sau de agravare a stării de sănătate a beneficiarului cauzate de mediul ambiental și/sau familial;
- să administreze medicamentele numai în conformitate cu prescripțiile medicale eliberate de medicii de familie sau cabinetele medicale de specialitate;
- să respecte normele de igienă, pentru prevenirea și combaterea infecțiilor;
- să încurajeze beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor
- să apeleze la serviciile medicale de urgență în cazul în care situația o impune;
- să sesizeze familia sau autoritățile locale asupra necesității realizării unor lucrări de adaptare a locuinței care pot facilita menținerea beneficiarului la domiciliul propriu;
- să identifice și să semnaleze situațiile de abuz și neglijență;

Pe parcursul vizitelor la domiciliu, personalul serviciului oferă consiliere și informare beneficiarului cât și familiei acestuia cu privire la importanța menținerii unui model de viață sănătos și activ.

M.III.-ImS1.4: Sesiunile de instruire se consemnează 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.

M.III.-S1.5 Serviciul asigură păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele utilizate.

Personalul serviciului păstrează confidențialitatea asupra datelor personale și situației beneficiarului.

Fișele de monitorizare servicii utilizate zilnic de îngrijitori se păstrează în birourile/fișetele acestora.

Dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de aceștia sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora, precum și de membrii de familie cu acordul beneficiarului.

M.III.-ImS1.5: Dosarele personale, dosarele de servicii ale beneficiarilor și fișele de monitorizare se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor și a situației de dificultate în care aceștia se află.

M.III.-S1.6 Serviciul facilitează transportul personalului de îngrijire la domiciliul beneficiarului.

M.III.-ImS1.6: Serviciul deține propriile autovehicule care asigură transportul îngrijitorilor la domiciliul beneficiarilor sau pune la dispoziția acestora abonamente pentru transportul în comun, în cazul în care distanța până la domiciliul beneficiarilor nu poate fi parcursă prin mersul pe jos.

M.III.-S1.7 Serviciul se asigură că personalul îndeplinește activitățile de îngrijire stipulate în contractul de furnizare de servicii încheiat cu beneficiarul.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia stabilește un plan de vizite efectuate la domiciliul beneficiarului de către responsabilul de caz și/sau alți angajați pentru a verifica modul cum își îndeplinește îndatoririle personalul de îngrijire.

Vizitele pot fi efectuate împreună cu îngrijitorul sau separat.

Anual sunt planificate cel puțin 2 astfel de vizite.

M.III.-Im S1.7: Planul de vizită la domiciliul beneficiarului pentru personalul care monitorizează activitatea îngrijitorilor este disponibil la sediul serviciului social.

M.III.-S1.8 Serviciul dispune de materialele și echipamentele necesare pentru realizarea activității de îngrijire personală a beneficiarilor.

M.III.-Im S1.8: Serviciul deține o cameră sau dulap/fișet pentru depozitarea în condiții de siguranță și igienă a materialelor sanitare și echipamentelor utilizate de îngrijitori în activitatea acestora, precum și un registru special de evidență cu denumirea și cantitatea materialelor sanitare și a echipamentelor.

M.III.-STANDARD 2 INTEGRARE SOCIALĂ ȘI PARTICIPARE

Serviciul asigură sprijin beneficiarilor pentru dezvoltarea personală și menținerea respectului de sine

Rezultate: Beneficiarii sunt sprijiniți să-și mențină statutul de membru activ al familiei și comunității

M.III.-S2.1 Serviciul asigură, după caz, activități de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate.

În funcție de gradul de autonomie a beneficiarului și statusul său funcțional, fizic și psihic, personalul serviciului stabilește, în planul individualizat de asistență și îngrijire, activitățile de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate.

M.III.-Im S2.1: Planul individualizat de asistență și îngrijire conține diverse acțiuni de petrecere a timpului liber, evenimente culturale sau orice alte inițiative cetățenești și este disponibil la sediul serviciului social.

M.III.-S2.2 Serviciul organizează sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie.

Personalul serviciului organizează periodic sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie care locuiesc împreună cu beneficiarul sau au grijă de acesta în afara perioadelor în care activează îngrijitorii formali. Temele de informare și consiliere privesc în special modul de continuare a îngrijirilor, abordarea beneficiarilor și relaționarea cu aceștia, importanța respectării deciziilor și demnității acestuia, adoptarea celor mai adecvate măsuri de menținere și încurajare a participării acestora la viața de familie și în comunitate.

Sesiunile de instruire adresate membrilor de familie sunt consemnate în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

M.III.-ImS2.2: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.

MODULUL IV DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-2)

M.IV.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal

M.IV.-S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.

Personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor. Conducătorul serviciului/furnizorul acestuia planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele :

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

M.IV.-Im S1.1: Drepturile și obligațiile beneficiarilor serviciilor de îngrijire la domiciliu sunt menționate în contractul de furnizare servicii.

M.IV.-S1.2 Serviciul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile desfășurate.

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

M.IV.-Im¹S1.2: Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.IV.-Im²S1.2: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.

M.IV.-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.IV.-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.IV.-S1.3 Serviciul se acordă cu respectarea prevederilor unui Cod de etică.

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.

Furnizorul serviciului se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică, precum și metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psio-comportamentale ale acestora.

Conducătorul serviciului/furnizorul acestuia organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea regulilor prevăzute în Codul de etică.

M.IV.-Im¹S1.3: Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.IV.-Im²S1.3: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.

M.IV.-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.IV.-S2.1 Serviciul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

Serviciul/furnizorul acestuia elaborează și aplică o procedură proprie privind cazurile de abuz și neglijență.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul de îngrijire, precum și de membrii de familie/reprezentanții legali.

Serviciul încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate. Serviciul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, cum se formulează sesizările și reclamațiile, cui se adresează și cum se înregistrează acestea, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Beneficiarii sunt informați, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii cu privire la modalitatea de a formula eventuale sesizări și reclamații.

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

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

M.IV.-S2.2 Serviciul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia instruieste personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau în comunitate.

Personalul de îngrijire este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal.

Serviciul ia toate măsurile necesare în pentru a proteja personalul de îngrijire față de riscurile la care este supus în cursul derulării activității.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia consemnează toate incidentele sesizate de către personalul de îngrijire care au apărut în timpul activității derulate de acesta în relație cu beneficiarul/familia acestuia, inclusiv cazurile de abuz asupra personalului și ia măsurile prevăzute de lege și în contractul de furnizare servicii.

Orice sesizare a personalului de îngrijire cu privire la un eventual abuz asupra lui se consemnează într-un registru de evidență a cazurilor de abuz și se soluționează de angajator în maxim 7 zile de la înregistrarea acesteia.

M.IV.-Im S2.2: Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

M.IV.-S2.3 Serviciul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul serviciului se consemnează într-un registru de evidență a incidentelor deosebite.

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, deces, furturi, agresiuni și alte contravenții și infracțiuni, orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului).

Notificarea se realizează de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

M.IV.-Im¹S2.3: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare și incidente deosebite este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.

M.IV.-Im²S2.3: Notificarea se realizează de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

MODUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)

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

Serviciul respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa

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

M.V.-S1.1 Serviciul funcționează conform prevederilor unui regulament propriu de organizare și funcționare.

Serviciul este organizat și funcționează conform unui regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Regulamentul se actualizează cel puțin odată la 5 ani.

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

M.V.-Im²S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul serviciului social.

M.V.-S1.2 Serviciul este coordonat de personal de conducere competent.

M.V.-ImS1.2: Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

M.V.-S1.3 Serviciul își derulează activitățile conform unui program propriu de dezvoltare.

Conducătorul serviciului/managerul de program elaborează un document cadru, numit Planul propriu de dezvoltare, care cuprinde cel puțin următoarele:

- tipul și misiunea serviciului;
- principiile directoare;
- grupul de beneficiari și nevoile specifice;
- planurile anuale de activitate;
- activitățile derulate/serviciile oferite;
- obiectivele de dezvoltare instituțională, pe 5 ani;
- resursele umane, materiale și financiare necesare;
- relații interinstituționale dezvoltate.

Scopul și obiectivele Planului propriu de dezvoltare vor fi centrate pe satisfacerea nevoilor beneficiarilor.

Conducerea serviciului/managerul de program încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor în elaborarea Planului propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor.

M.V.-Im¹S1.3: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im²S1.3: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.

M.V.-S1.4 Conducerea 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.

ImS1.4: 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.V.-S1.5 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane.

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

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia 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, ș.a.).

M.V.-Im¹S1.5: Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspekție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

M.V.- Im²S1.5: Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.

M.V.-S1.6 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Conducerea serviciului/managerul de program elaborează anual un raport de activitate.

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

M.V.-ImS1.6: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului social și este postat pe site-ul de prezentare al furnizorului de servicii sociale.

M.V.-S1.7 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia 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.

Conducerea serviciului/managerul de program transmite semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își au domiciliul/reședința beneficiarii, lista beneficiarilor din anul anterior, 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.

M.V.-ImS1.7: Conducerea serviciului/managerul de program consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor transmise serviciilor publice de asistență socială se păstrează la sediul serviciului/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie sau electronic.

M.V.-STANDARD 2 RESURSE UMANE

Serviciul dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile de îngrijire la domiciliu

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent

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

Furnizorul poate încheia contracte de muncă, de prestări servicii cu persoane calificate ca îngrijitori, asistenți sociali și asistenți medicali.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, centrul încurajează implicarea voluntarilor și a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, conform legii.

***M.V.-Im S2.1:** Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.*

M.V.-S2.2 Conducerea serviciului/furnizorul acestuia respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, se încurajează folosirea voluntarilor și se încheie cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii.

***M.V.-ImS2.2:** Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship, sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.*

M.V.-S2.3 Conducerea serviciului/ furnizorul acestuia 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.V.-ImS2.3:** Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul serviciului.*

M.V.-S2.4 Conducerea 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 până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

***M.V.-ImS2.4:** Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul serviciului.*

M.V.-S2.5 Furnizorul serviciului se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

Conducerea serviciului/managerul de program elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

***M.V.-ImS2.5:** Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul serviciului social, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.*

M.V.-S2.6 Personalul de îngrijire are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia se asigură că personalul de îngrijire se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

M.V.-ImS2.6: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.

Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu

Pentru a obține licența de funcționare, cantina socială trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80%- 100% din totalul de 57 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu 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 (Standardele 1-2)	12		
M.I.-STANDARD 1 INFORMARE Serviciul de îngrijiri la domiciliu, denumit în continuare serviciu, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile sale și modul propriu organizare și funcționare <i>Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare</i>	TOTAL: 3	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 prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.	1		
M.I.-ImS1.2: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.	1		
M.I.-STANDARD 2 ACCESAREA SERVICIULUI Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari cu nevoi de îngrijire personală <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de acordare a serviciului.</i>	TOTAL: 8	TOTAL:	
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 disponibilă la sediul serviciului social.	1		
M.I.-Im¹S2.2: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S2.2 Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.	1		

M.I.-ImS2.3 Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.	1		
M.I.-ImS2.4 Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.	1		
M.I.-Im¹S2.5 Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im²S2.5 Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.	1		
MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)	5		
M.II.-STANDARD 1 EVALUARE Îngrijirea la domiciliu a beneficiarilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și a situației personale a fiecărui beneficiar <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistența și suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice în funcție de nevoile individuale, corelate cu gradul de dependență/gradul de handicap</i>	TOTAL: 2	TOTAL:	
M.II.-Im¹S1.1 Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.	1		
M.II.-Im²S1.1 Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul serviciului, în dosarele personale ale beneficiarilor.	1		
M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ÎNGRIJIRILOR Îngrijirea la domiciliu se realizează conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire <i>Rezultate: Fiecare beneficiar primește ajutorul necesar, în funcție de nevoile individuale</i>	TOTAL: 3	TOTAL:	
M.II.-Im¹S2.1 Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.II.-Im²S2.1 Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.	1		
M.II.-Im³S2.1 Planurile de îngrijire și asistență ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul serviciului.	1		

MODUL III ACORDAREA ÎNGRIJIRILOR (Standardele 1-2)	12		
M.III-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ Furnizorul serviciului organizează și acordă servicii de îngrijire personală la domiciliul beneficiarilor <i>Rezultate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect.</i>	TOTAL: 10	TOTAL:	
M.III.-Im S1.1 Activitățile de îngrijire sunt înscrise în planul individualizat de asistență și îngrijire și sunt detaliate în fișele de monitorizare servicii.	1		
M.III.-Im¹S1.2 Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.	1		
M.III.-Im²S1.2 Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul serviciului, în dosarul de servicii al beneficiarului.	1		
M.III.-Im³S1.2 Fișa de monitorizare servicii este verificată și avizată săptămânal sau lunar de responsabilul de caz.	1		
M.III.-Im S1.3: Personalul serviciului comunică periodic cu medicul de familie al beneficiarului pentru cunoașterea stării de sănătate a acestuia și a recomandărilor terapeutice.	1		
M.III.-ImS1.4 Sesiunile de instruire se consemnează 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.	1		
M.III.-ImS1.5 Dosarele personale, dosarele de servicii ale beneficiarilor și fișele de monitorizare se păstrează în fișete/dulapuri închise accesibile doar responsabililor de caz și personalului de conducere al serviciului/furnizorului acestuia pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor și situației de dificultate în care aceștia se află.	1		
M.III.-ImS1.6 Serviciul deține propriile autovehicule care asigură transportul îngrijitorilor la domiciliul beneficiarilor sau pune la dispoziția acestora abonamente pentru transportul în comun, în cazul în care distanța până la domiciliul beneficiarilor nu poate fi parcursă prin mersul pe jos.	1		
M.III.-ImS1.7 Planul de vizită la domiciliul beneficiarului pentru personalul care monitorizează activitatea îngrijitorilor este disponibil la sediul serviciului social.	1		
M.III.-ImS1.8 Serviciul deține o cameră sau	1		

dulap/fișet pentru depozitarea în condiții de siguranță și igienă a materialelor sanitare și echipamentelor utilizate de îngrijitori în activitatea acestora, precum și un registru special de evidență cu denumirea și cantitatea materialelor sanitare și a echipamentelor			
M.III.-STANADARD 2 INTEGRARE SOCIALĂ ȘI PARTICIPARE Serviciul asigură sprijin beneficiarilor pentru dezvoltarea personală și menținerea respectului de sine <i>Rezultate: Beneficiarii sunt sprijiniți să-și mențină statutul de membru activ al familiei și comunității</i>	TOTAL: 2	TOTAL:	
M.III.-ImS2.1 Planul individualizat de asistență și îngrijire conține diverse acțiuni de petrecere a timpului liber, evenimente culturale sau orice alte inițiative cetățenești și este disponibil la sediul serviciului social.	1		
M.III.-ImS2.2 Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.	1		
MODULUL IV DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-2)	12		
M.IV.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege <i>Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal</i>	TOTAL: 7	TOTAL:	
M.IV.-ImS1.1 Drepturile și obligațiile beneficiarilor serviciilor de îngrijire la domiciliu sunt menționate în contractul de furnizare servicii .	1		
M.IV.-Im¹S1.2 Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.IV.-Im²S1.2 Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.	1		
M.IV.-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.IV.-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.IV.-Im¹S1.3 Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		

M.IV.-Im²S1.3 Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.	1		
M.IV.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.</i>	TOTAL: 5	TOTAL:	
M.IV.-Im¹S2.1 Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.IV.-Im²S2.1 Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului.	1		
M.IV.-Im²S2.2 Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
M.IV.-Im¹S2.3 Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare și incidente deosebite este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.	1		
M.IV.-Im²S2.3 Notificarea se realizează de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.	1		
MODUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)	16		
M.V.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Serviciul respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii</i>	TOTAL: 10	TOTAL:	
M.V.-Im¹S1.1 Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	1		
M.V.-Im²S1.1 Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul serviciului social.	1		
M.V.-Im¹S1.2 Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	1		
M.V.-Im¹S1.3 Planul propriu de dezvoltare este	1		

aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.			
M.V.-ImS1.3 Planul propriu de dezvoltare a serviciului este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.	1		
M.V.-ImS1.4 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.V.-Im¹S1.5 Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspecție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.	1		
M.V.-Im²S1.5 Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.	1		
M.V.-ImS1.6 Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului social și este postat pe site-ul de prezentare al furnizorului de servicii sociale.	1		
M.V.-ImS1.7 Conducerea serviciului/managerul de program consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor transmise serviciilor publice de asistență socială se păstrează la sediul serviciului/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie sau electronic.	1		
M.V.-STANDARD 2 RESURSE UMANE Serviciul dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile de îngrijire la domiciliu <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent</i>	TOTAL: 6	TOTAL:	
M.V.-ImS2.1 Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.	1		
M.V.-ImS2.2 Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship, sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.	1		
M.V.-ImS2.3 Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul serviciului.	1		
M.V.-ImS2.4 Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul serviciului.	1		

M.V.-ImS2.5 Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul serviciului social, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.	1		
M.V.-ImS2.6 Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	57		