

ORDIN nr. 559 din 22 octombrie 2008 privind aprobarea Standardelor specifice de calitate pentru centrele rezidentiale, centrele de zi si locuintele protejate pentru persoane adulte cu handicap

Având în vedere prevederile art. 4 alin. (1) lit. t) din Ordonanta Guvernului nr. [14/2003](#) privind înfiintarea, organizarea si functionarea Autoritatii Nationale pentru Persoanele cu Handicap, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. [239/2003](#), cu modificarile si completarile ulterioare, în temeiul art. 5 alin. (4) din Ordonanta Guvernului nr. [14/2003](#), aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. [239/2003](#), cu modificarile si completarile ulterioare,

presedintele Autoritatii Nationale pentru Persoanele cu Handicap emite urmatorul ordin:

Art. 1

Se aproba Standardele specifice de calitate pentru centrele rezidentiale, centrele de zi si locuintele protejate pentru persoane adulte cu handicap, prevazute în anexele nr. 1-3, care fac parte integranta din prezentul ordin.

Art. 2

Standardele specifice de calitate prevazute în anexele nr. 1-3 se aplica începând cu data intrarii în vigoare a prezentului ordin.

Art. 3

Autoritatile administratiei publice si persoanele juridice de drept public si privat care desfasoara activitati în domeniul protectiei persoanelor adulte cu handicap vor duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

Art. 4

În termen de 30 de zile de la intrarea în vigoare a prezentului ordin, Autoritatea Nationala pentru Persoanele cu Handicap va elabora metodologia privind monitorizarea implementarii si controlul respectarii standardelor specifice de calitate pentru centrele rezidentiale, centrele de zi si locuintele protejate pentru persoane adulte cu handicap.

Art. 5

Prezentul ordin se publica în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Art. 6

La data intrarii în vigoare a prezentului ordin se abroga Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale pentru Persoanele cu Handicap nr. [205/2005](#) privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru centre rezidentiale pentru persoane adulte cu handicap, centre de zi pentru persoane adulte cu handicap si locuinte protejate pentru persoane adulte cu handicap, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 745 si 745 bis din 16 august 2005.

p. Presedintele Autoritatii Nationale pentru Persoanele cu Handicap,
Elena Roxana Badea

ANEXA Nr. 1: STANDARDE SPECIFICE DE CALITATE - Centrele rezidentiale pentru persoane adulte cu handicap

PARTEA I:

CAPITOLUL I: MODULUL I - ACCESAREA SERVICIILOR

STANDARDELE 1-4

SECTIUNEA 1: Informare

Standardul 1	Informare
	Centrul rezidential detine si utilizeaza materiale informative privind serviciile furnizate, inclusiv în forme accesibile persoanelor cu handicap.
Rezultat	Populatia are acces la informatii privind oferta de servicii a centrului rezidential.

1.1. Conditii minime

1.1.Centrul rezidential pune la dispozitia beneficiarului, familiei acestuia sau oricarei alte persoane interesate materiale informative si publicitare privind serviciile furnizate.

1.2.Centrul rezidential utilizeaza ghidul beneficiarului ca material informativ, redactat în limba româna sau, dupa caz, în limbile minoritatilor nationale, care include informatii actualizate despre obiectivele, serviciile, resursele, facilitatile, costurile, conditiile de locuit, calificarea personalului, numarul de locuri si procedura de efectuare a reclamatilor.

1.3.Centrul rezidential detine si utilizeaza un manual de proceduri, document ce cuprinde toate procedurile aplicate în procesul de furnizare a serviciilor.

1.4.Centrul rezidential detine ghidul beneficiarului si manualul de proceduri si în forme adaptate, precum: scriere Braille, casete video / audio, limbaj usor de înteles si altele.

1.5.Toti cei interesati pot vizita centrul rezidential, în baza unui program afisat la loc vizibil, pentru a cunoaste conditiile de locuit si de desfasurare a activitatilor.

1.6.În cazul primirii în regim de urgenta a unui beneficiar, centrul rezidential asigura, în termen de 48 de ore de la admitere, informarea beneficiarului/reprezentantului legal asupra procesului de furnizare a serviciilor.

1.7.Imaginea beneficiarilor si datele cu caracter personal care privesc beneficiarii pot deveni publice doar cu acordul acestora sau al reprezentantilor legali.

2. SECTIUNEA: 2 Evaluare

Standardul 2	Evaluare
	Centrul rezidential detine si utilizeaza o procedura privind evaluarea/ reevaluarea beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarilor li se asigura servicii în baza evaluarii/reevaluarii nevoilor individuale.

2.1. Conditii minime

2.1.Centrul rezidential efectueaza evaluarea nevoilor individuale ale beneficiarilor în termen de maximum 7 zile de la admiterea acestora în centru; evaluarea cuprinde cel puțin urmatoarele: autonomie personala si stare fizica, greutate, preferinte si restrictii alimentare, vaz, auz, comunicare, sanatate bucala si dentitie, locomotie, mobilitate generala, istoricul "recaderilor", continenta, medicatie curenta, sanatate mentala si cognitie, preocupari, preferinte de activitati, nevoi de educatie, culturale, religioase, siguranta personala, riscuri, relatia cu familia si alte contacte sociale, dependenta de droguri, alcool, tutun.

2.2.Centrul rezidential efectueaza reevaluarea beneficiarilor: periodic, la 6 luni; când apar modificari semnificative ale starii sale psihofizice; la sistarea serviciilor.

2.3.Evaluarea / reevaluarea beneficiarului se efectueaza cu participarea acestuia si, dupa caz, a reprezentantului legal.

2.4.Centrul rezidential efectueaza evaluarea si reevaluarea beneficiarilor cu o echipa multidisciplinara formata din minimum 3 specialisti în domenii ca medicina, asistenta sociala, psihologie, psihopedagogie.

2.5.Centrul rezidential detine si utilizeaza pentru fiecare beneficiar o fisa de evaluare în care se înregistreaza datele evaluarilor / reevaluarilor.

2.6.În baza rezultatelor reevaluarilor, tinând cont de interesul beneficiarului si de opinia acestuia sau a reprezentantului legal, centrul rezidential poate propune

furnizorului de servicii transferul persoanei adulte cu handicap în alt tip de serviciu social.

2.7.Centrul rezidential asigura pastrarea datelor în regim de confidentialitate, conform legii, beneficiarul/reprezentantul sau legal având acces la acestea.

SECTIUNEA 3: Planificarea serviciilor

Standardul 3	Planificarea serviciilor
	Centrul rezidential asigura fiecarui beneficiar un plan al serviciilor care îi vor fi furnizate.
Rezultat	Fiecare beneficiar primește servicii în baza unei planificari individuale.

3. Conditii minime

3.1.O echipa multidisciplinara formata din minimum 3 specialisti în domenii ca medicina, asistenta sociala, psihologie, psihopedagogie întocmeste pentru fiecare beneficiar un plan individual de interventie, pe baza fisei de evaluare.

3.2.Planul individual de interventie stabileste, în baza evaluarii/reevaluarii, serviciile asigurate beneficiarului pe perioada rezidentei, precum si personalul implicat.

3.3.Planul individual de interventie include: programul individual de îngrijire, programul individual de recuperare, programul individual de integrare / reintegrare sociala.

3.4.Centrul rezidential desemneaza un responsabil de caz din rândul personalului specializat pentru a coordona si monitoriza planul individual de interventie; centrul rezidential stabileste numarul responsabililor de caz în functie de gradul, tipul de handicap si nevoile individuale ale beneficiarilor.

3.5.Furnizorul se asigura ca responsabilul de caz, pe baza planului individual de interventie, elaboreaza un orar zilnic pentru fiecare beneficiar si urmareste respectarea acestuia.

3.6.Planul individual de interventie si orarul zilnic tin cont de optiunile beneficiarului sau ale reprezentantului legal si se aduc la cunostinta acestuia.

3.7.Orarul zilnic nu suprasolicita beneficiarii, fiind prevazute pauze si intervale de relaxare.

3.8.Planul individual de interventie este revizuit dupa orice reevaluare, în functie de nevoile individuale ale beneficiarului.

3.9.Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a planului individual de interventie, în forma initiala si ori de câte ori acesta este revizuit, prezentata într-o forma accesibila, tiparita obisnuit sau în scriere Braille, casete video / audio, dupa caz.

SECTIUNEA 4: Sistarea serviciilor

Standardul 4	Sistarea serviciilor
	Centrul rezidential detine si aplica o procedura privind sistarea serviciilor.
Rezultat	Sistarea serviciilor se face conform nevoilor individuale ale beneficiarului, cu respectarea contractului de servicii.

4. Conditii minime

4.1.Sistarea serviciilor catre beneficiar se efectueaza în interesul acestuia, tinându-se cont de rezultatele reevaluarilor, cu respectarea prevederilor contractului de servicii.

4.2.Sistarea serviciului se poate dispune în urmatoarele cazuri: din ratiuni de ordin medical; de comun acord cu beneficiarul; pentru comportamente ale beneficiarului constatate ca periculoase pentru el, pentru ceilalti beneficiari sau pentru personal; în cazuri de forta majora; alte situatii prevazute în contractul de servicii încheiat între furnizorul de servicii si beneficiar.

4.3.La sistarea serviciilor, centrul rezidential întocmeste pentru fiecare beneficiar o foaie de iesire, în care se precizeaza: data iesirii; motivele; locatia în care se muta

beneficiarul -un alt centru de asistenta sociala, locuinta proprie; persoana de contact care va putea da relatii despre evolutia ulterioara a beneficiarului.

4.4. Pentru fiecare beneficiar, furnizorul detine un dosar care contine: fisa de evaluare, planul individual de interventie, foaia de iesire si fisa medicatiei; dosarul se întocmeste în doua exemplare, dintre care unul se înmâneaza cu semnatura de primire beneficiarului/reprezentantului legal sau familiei, dupa caz, iar al doilea se arhiveaza de catre furnizor; o copie a foii de iesire se trimite, cu confirmare de primire, serviciului social din cadrul autoritatii locale / judetene care monitorizeaza beneficiarul.

4.5. Centrul rezidential asigura toate masurile necesare pentru ca beneficiarul sa paraseasca centrul în conditii de securitate.

CAPITOLUL II: MODULUL II - GAZDUIRE

STANDARDELE 5-10

SECTIUNEA 5: Siguranta si accesibilitate

Standardul 5	Siguranta si accesibilitate
	Centrul rezidential asigura beneficiarilor conditii de locuit conform nevoilor de viata si asistenta ale acestora.
Rezultat	Beneficiarii traiesc într-o locatie sigura, confortabila si accesibila.

5. Conditii minime

5.1. Centrul rezidential este amplasat în comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, astfel încât sa permita accesul beneficiarilor la toate resursele si facilitatile ei: sanatate, educatie, munca, cultura, petrecerea timpului liber, relatii sociale.

5.2. În apropierea centrului rezidential exista cai de acces circulat de mijloace de transport public în comun.

5.3. Centrul rezidential dispune de post telefonic si de acces la internet.

5.4. Spatiile centrului rezidential sunt curate, igienizate, sigure, confortabile si adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite si încuraja mobilitatea si autonomia beneficiarilor.

5.5. Centrul rezidential asigura beneficiarilor confort termic si ventilatie, naturala sau artificiala, în toate spatiile pe care le detine.

5.6. Centrul rezidential este înconjurat cu un gard de înaltime medie, fara elemente metalice periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri.

SECTIUNEA 6: Dormitoarele

Standardul 6	Dormitoarele
	Centrul rezidential asigura fiecarui beneficiar un spatiu personal într-un dormitor, în concordanta cu nevoile individuale ale beneficiarului.
Rezultat	Fiecare beneficiar detine un spatiu personal adecvat într-un dormitor.

6. Conditii minime

6.1. Centrul rezidential alocă fiecarui beneficiar, în dormitor, un spatiu propriu de minimum 6 m²; dormitoarele pot fi ocupate de cel mult 3 beneficiari.

6.2. Dormitoarele dispun de spatiul necesar pentru beneficiarii care folosesc un fotoliu rulant, pentru a se putea deplasa de o parte si de alta a patului.

6.3. Centrul rezidential ia masuri speciale de prevenire a accidentelor, de exemplu: securizarea ferestrelor, securizarea instalatiilor electrice etc.

6.4. Pardoseala trebuie sa fie aderenta si usor de igienizat.

6.5. Fiecare beneficiar dispune în dormitor de un spatiu ce se poate încuia: noptiera, sertar, în care își poate depozita medicamente, bani sau alte valori, daca nu exista restrictii în acest sens, precizate în planul individual de interventie.

6.6.Beneficiarii sunt încurajați să își personalizeze spațiul propriu din dormitor cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori, desene, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individual de intervenție.

SECTIUNEA 7: Spațiile pentru prepararea / servirea hranei

Standardul 7	Spațiile pentru prepararea / servirea hranei Centrul rezidențial detine spații pentru prepararea / servirea hranei care corespund cerințelor de igienă, siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort ale beneficiarilor.
Rezultat	Prepararea și servirea hranei se efectuează în spații adecvate acestor activități și cerințelor beneficiarilor.

7. Condiții minime

7.1.Centrul rezidențial detine spații adecvate preparării și pastrării alimentelor: bucatărie, oficiu, cameră sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice: instalații pentru gătit, chiuvetă, frigider, congelator, hotă, mașina de spălat vase și altele.

7.2.Centrul rezidențial detine spații adecvate servirii hranei, amenajate cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, bine iluminate, cu o ambianță plăcută, de exemplu: fete de masă, flori, fond muzical; veselă și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

7.3.Spațiile destinate preparării, pastrării și servirii hranei respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

SECTIUNEA 8: Spațiile igienico-sanitare

Standardul 8	Spațiile igienico-sanitare Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile.
Rezultat	Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate nevoilor lor.

8. Condiții minime

8.1.Centrul rezidențial detine grupuri sanitare accesibile, separate pe sexe, cu acces direct din dormitoare sau aflate în imediată lor apropiere - un grup sanitar la cel mult 6 beneficiari.

8.2.Centrul rezidențial detine o baie / un dus la cel mult 6 beneficiari, respectiv o baie adaptată la cel mult 4 beneficiari în fotoliu rulant.

8.3.Spațiile igienico-sanitare sunt asigurate cu apă curentă, rece și caldă, instalații electrice izolate, materiale antiderapante, care permit întreținerea și igienizarea.

8.4.Centrul rezidențial detine grupuri sanitare separate pentru personal, dotate cu dus.

8.5.Centrul rezidențial detine o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare și în funcție de capacitatea centrului; aceasta nu se află în proximitatea bucătăriilor sau a spațiilor pentru servirea hranei.

8.6.Centrul rezidențial amenajează la două sau 3 dormitoare o debară pentru pastrarea lenjeriei, prosoapelor și a hainelor curate.

8.7.Centrul rezidențial detine un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare la care are acces numai personalul responsabilizat.

SECTIUNEA 9: Spațiile comune

Standardul 9	Spațiile comune Centrul rezidențial detine spații comune suficiente pentru activitățile prevăzute în orarul zilnic.
Rezultat	Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.

9. Condiții minime

9.1.Centrul rezidential detine: spatii pentru activitati de recuperare-socializare; spatii pentru activitati de terapie ocupationala / ergoterapie; spatii în care beneficiarii își pot primi vizitatorii; spatii în care se pot desfasura activitati sociale, recreativ-culturale, sportive; spatii destinate asistentei medicale curente, izolator.

9.2.Spatiile comune sunt amenajate, dotate si adaptate în concordanta cu natura si ponderea activitatilor si cu nevoile generale si individuale ale beneficiarilor; spatiile comune sunt accesibile tuturor beneficiarilor.

9.3.Centrul rezidential detine spatii pentru activitati, în functie de tipul unitatii si de nevoile individuale ale beneficiarilor, de exemplu: cabinet de consiliere psihologica si psihoterapie; sala de kinetoterapie si masaj; sala de fizioterapie; spatii pentru diferite activitati de terapie, sala de club si altele.

9.4.Centrul rezidential dispune de spatii pentru activitati de atelier, sera, ferma, care corespund normelor profesionale ale activitatilor desfasurate cu beneficiarii, precum si normelor de protectie a muncii.

9.5.Centrul rezidential are spatii adecvate pentru activitati în aer liber: curte interioara, gradina, teren de sport.

9.6.Centrul rezidential garanteaza beneficiarilor primirea vizitatorilor în conditii de confidentialitate si discretie.

SECTIUNEA 10: Igiena si controlul infectiilor

Standardul 10	Igiena si controlul infectiilor
	Centrul rezidential aplica masurile de prevenire si control al infectiilor, în conformitate cu legislatia în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejati contra riscului infectiilor.

10.1. Conditii minime

10.1.Centrul rezidential asigura fiecarui beneficiar obiecte de igiena personala: periuta de dinti, pasta de dinti, sapun, prosoape, hârtie igienica, materiale necesare beneficiarilor care au probleme de continenta, absorbante igienice pentru femei.

10.2.Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri primesc asistenta calificata pentru mentinerea igienei personale.

10.3.Centrul rezidential asigura fiecarui beneficiar îmbracaminte si încaltaminte adecvata, suficienta, diversificata în functie de vârsta, anotimp, preferinte; igienizarea obiectelor de îmbracaminte se efectueaza conform normelor legale.

10.4.Centrul rezidential evita orice fel de practici care genereaza uniformizarea aspectului exterior al beneficiarilor.

10.5.Beneficiarii își pastreaza îmbracaminta, echipamentele personale si materialele igienico-sanitare exclusiv pentru uzul propriu.

10.6.Lenjeria de pat se schimba de câte ori este cazul, la cei cu probleme de continenta sau varsaturi, iar la ceilalti beneficiari, conform normelor legale.

10.7.Centrul rezidential asigura igienizarea obiectelor din materiale textile, a tacâmurilor si a veselei folosite în procesul de acordare a serviciilor, conform normelor legale.

10.8.Centrul rezidential aplica programe de curatenie si dezinfectie periodice adecvate pentru toate spatiile pe care le detine, la datele planificate, conform normelor legale în vigoare.

10.9.Centrul rezidential respecta normele legale privind: izolarea persoanei cu boli contagioase, colectarea, împachetarea, manevrarea si eliberarea produselor de laborator; manipularea echipamentelor si instrumentarului medical; manevrarea si depozitarea materialelor infectate, a deseurilor clinice si altele.

10.10.Toate spatiile, utilitatile, dotarile, echipamentele si materialele centrului rezidential sunt curate, igienizate, ferite de orice sursa de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare.

10.11.Centrul rezidential detine instalatii pentru spalarea mâinilor în spatiile în care sunt manevrate materiale murdare, infectate sau deseuri clinice.

10.12.Centrul rezidential efectueaza depozitarea deseurilor conform prevederilor legale în vigoare.

☐**CAPITOLUL III: MODULUL III - ÎNGRIJIRE PERSONALA**

STANDARDELE 11-12

☐**SECTIUNEA 11: Hranire**

Standardul 11	Sprijin pentru hranire Centrul rezidential asigura beneficiarilor conditii de hranire, conform nevoilor si preferintelor, cu respectarea normelor legale în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii primesc o alimentatie adecvata, în baza planului individual de interventie si a orarului zilnic.

☐**11.**Conditii minime

11.1.Centrul rezidential asigura fiecarui beneficiar 3 mese complete pe zi, dintre care doua cu hrana gatita si doua gustari, diferite prin prelucrare si prezentare, la intervale echilibrate.

11.2.Hrana corespunde normelor legale sub raport caloric, calitativ si cantitativ; atunci când este cazul, beneficiarii primesc hrana dietetica, pe baza recomandarilor medicului sau ale asistentului dietetician.

11.3.Centrul rezidential asigura beneficiarilor meniuri variate de la o zi la alta, tinându-se cont, pe cât posibil, de preferintele beneficiarilor.

11.4.Beneficiarii iau masa în intervalele de timp prevazute în orarul zilnic.

11.5.Beneficiarii au timp suficient pentru hranire, iar atunci când este necesar, primesc sprijin într-o maniera discreta, toleranta.

11.6.Servirea mesei în dormitoare se practica numai pentru persoanele a caror conditie de sanatate nu permite deplasarea acestora la spatiul destinat servirii hranei.

11.7.Beneficiarii sunt sprijiniti de personal sa își formeze deprinderi si abilitati adecvate de hranire.

☐**SECTIUNEA 12: Supravegherea si mentinerea sanatatii**

Standardul 12	Supravegherea si mentinerea sanatatii În centrul rezidential exista conditii de mentinere a sanatatii beneficiarilor si a colectivitatii în care traiesc.
Rezultat	Beneficiarii primesc asistenta adecvata pentru mentinerea sanatatii.

☐**12.**Conditii minime

12.1.Fiecare beneficiar primește asistenta pentru mentinerea sanatatii, în functie de tipul centrului si conform planului individual de interventie.

12.2.Centrul rezidential îi informeaza pe beneficiari / reprezentantii legali, chiar de la primirea în unitate, despre drepturile si modalitatile legale de acordare a asistentei medicale.

12.3.Centrul rezidential garanteaza accesul fiecarui beneficiar la asistenta medicala, conform normelor legale în vigoare: medic de familie, medici specialisti - în centru sau în policlinici din cadrul comunitatii; asistenta tehnica adecvata - ochelari, lucrari stomatologice, orteze, proteze.

12.4.Centrul rezidential monitorizeaza prin planul de interventie starea de sanatate a beneficiarilor, în scop preventiv si terapeutic.

12.5.Personalul medico-sanitar responsabilizat tine evidenta administrarii medicamentelor, în conformitate cu normele legale în vigoare, într-un document special - fisa medicatiei.

12.6.În cazul în care beneficiarii nu își pot administra singuri medicatia, acest lucru se efectuează de către personal medico-sanitar, conform prescripțiilor medicale.

12.7.Centrul rezidențial monitorizează schimbările privind starea de sănătate a beneficiarilor ca efect al medicației, în vederea revizuirii corespunzătoare a prescripțiilor medicale; în caz de urgență medicală personalul anunță Salvarea.

12.8.Centrul rezidențial asigură consiliere și asistență beneficiarilor cu probleme de continență.

12.9.Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea consumului de droguri și de băuturi alcoolice.

12.10.Centrul rezidențial realizează pentru beneficiari programe de educație sanitară, sexuală și contraceptivă, împotriva fumatului și a consumului de băuturi alcoolice și de droguri, folosind personal calificat.

12.11.Centrul rezidențial asigură beneficiarilor, inclusiv celor imobilizați la pat, activități în aer liber, în cadrul orarului zilnic.

12.12.În cazul decesului unui beneficiar, centrul rezidențial împreună cu familia/reprezentantul legal se asigură că sunt îndeplinite toate formalitățile necesare; medicamentele beneficiarului se păstrează până la stabilirea cauzelor decesului.

▣ **CAPITOLUL IV: MODULUL IV - RECUPERARE**

STANDARDUL 13

▣ **SECTIUNEA 13: Recuperare**

Standardul 13	Recuperare Centrul rezidențial asigură activități de recuperare, în baza evaluării/reevaluării beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarii desfășoară activități de recuperare conform nevoilor și preferințelor acestora.

▣ **13. Condiții minime**

13.1.Centrul rezidențial asigură activități de recuperare în baza programului individual de recuperare, în intervalele de timp prevăzute în orarul zilnic.

13.2.În funcție de nevoile generale și individuale ale beneficiarilor și de resursele materiale și umane existente, activitățile de recuperare pot fi: psihoterapie; consiliere psihologică; terapii de recuperare neuromotorie - kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie; terapii de expresie și ocupaționale - artoterapie, meloterapie, terapie prin munca-ergoterapie; terapia tulburărilor de limbaj; formarea, dezvoltarea și consolidarea deprinderilor de viață independentă, igiena personală, autoservire și autogospodărire.

13.3.Personalul implicat în activitățile de recuperare este calificat corespunzător normelor profesionale.

13.4.Personalul centrului rezidențial îi încurajează și îi sprijină pe beneficiari să manifeste inițiativa, să își organizeze și să execute, pe cât posibil autonom, activități cotidiene, fiind luate toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor de accident și îmbolnăvire.

▣ **CAPITOLUL V: MODULUL V - INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

STANDARDUL 14

▣ **SECTIUNEA 14: Integrare / reintegrare socială**

Standardul 14	Integrare / Reintegrare socială Centrul rezidențial asigură beneficiarilor condiții de participare la activități de integrare / reintegrare.
Rezultat	Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să participe la viața socială a comunității.

▣ **14. Condiții minime**

14.1.Centrul rezidential asigura servicii de integrare / reintegrare familiala si comunitara în baza programului individual de integrare / reintegrare sociala.

14.2.Centrul rezidential asigura beneficiarilor, dupa caz, sprijin pentru a accesa în comunitate servicii de: educatie; informare si consiliere, interpretare în limbaj mimico-gestual, consiliere si reprezentare juridica, consiliere pentru adaptarea locuintei, îndrumare vocationala: sprijin pentru angajare, formare, orientare si încadrare în munca, asistenta sociala si altele.

14.3.Centrul rezidential îi încurajeaza si îi sprijina pe beneficiari sa mentina relatii cu familia, reprezentantul legal, prietenii - prin telefon, corespondenta, vizite, iesiri în comunitate.

14.4.Centrul rezidential informeaza beneficiarii, reprezentantii legali si familiile despre conditiile de desfasurare a vizitelor în centru - programul de vizitare, restrictii, spatiile de primire a vizitatorilor, conditiile de supraveghere a vizitelor - asigurând un cadru privat si o ambianta intima în aceste situatii.

14.5.Centrul rezidential informeaza si consulta familiile beneficiarilor atunci când se iau decizii importante în legatura cu beneficiarii.

14.6.Centrul rezidential asigura informarea beneficiarilor asupra valorilor promovate în comunitate, asupra drepturilor si obligatiilor lor în calitate de cetateni.

14.7.Centrul rezidential îi încurajeaza si îi sprijina pe beneficiari sa își exercite dreptul la vot, atunci când nu exista o interdictie legala în acest sens.

14.8.Centrul rezidential îi sprijina pe beneficiari sa cunoasca si sa utilizeze serviciile comunitatii: posta si comunicatii, transport, educatie scolara, servicii medicale si de recuperare, servicii de îndrumare vocationala, în functie de nevoile si optiunile individuale.

14.9.Centrul rezidential îi încurajeaza pe beneficiari sa își exprime opiniile si preferintele în proiectarea si derularea activitatilor de socializare, opiniile lor fiind luate în considerare la întocmirea orarului zilnic.

14.10.Centrul rezidential asigura transport, materiale si echipamente, spatii pentru învățare, personal de sprijin beneficiarilor care frecventeaza servicii educationale.

14.11.Centrul rezidential asigura beneficiarilor conditiile necesare pentru derularea activitatilor de socializare si petrecere a timpului liber: resurse umane, echipamente si materiale, mijloace de transport si altele.

▣ **CAPITOLUL VI: MODULUL VI - DREPTURI SI ETICA**

STANDARDELE 15 si 16

▣ **SECTIUNEA 15: Codul drepturilor beneficiarilor**

Standardul 15	Codul drepturilor beneficiarilor
	Centrul rezidential respecta drepturile beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute si respectate de personal.

▣ **15. Conditii minime**

15.1. Drepturile beneficiarilor sunt prevazute în Codul drepturilor beneficiarilor.

▣ **15.2.** Codul drepturilor beneficiarilor le garanteaza acestora drepturile:

15.2.1. de a fi informati, ei sau reprezentantii lor, asupra drepturilor si responsabilitatilor lor în calitate de beneficiari ai serviciilor furnizorului si de a fi consultati cu privire la toate deciziile care îi privesc;

15.2.2. de a-si desfasura activitatile într-un mediu fizic accesibil, sigur, functional si intim;

15.2.3. de a decide si de a-si asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanti legali în toate aspectele vietii lor si de a-si exprima liber optiunile;

15.2.4. de a gândi si de a actiona autonom, cu respectarea drepturilor celorlalti beneficiari, conform potentialului si dorintelor personale;

15.2.5. de a fi informati cu privire la starea lor de sanatate;

- 15.2.6. de a consimti asupra serviciilor asigurate prin contractul de servicii;
- 15.2.7. de a beneficia de serviciile mentionate în contractul de servicii;
- 15.2.8. de a li se pastra datele personale în siguranta si confidentialitate;
- 15.2.9. de a nu fi abuzati, neglijati, abandonati, pedepsiti, hartuiti sau exploatati sexual;
- 15.2.10. de a face sugestii si reclamatii fara teama de consecinte;
- 15.2.11. de a nu fi exploatati economic privind banii, proprietatile sau sa le fie pretinse sume banesti ce depasesc taxele convenite pentru servicii;
- 15.2.12. de a nu li se impune restrictii de natura fizica ori psihica, în afara celor stabilite de medic sau de alt personal calificat, precum si a celor convenite prin contractul de servicii;
- 15.2.13. de a fi tratati si de a avea acces la servicii, fara discriminare;
- 15.2.14. de a beneficia de intimitate;
- 15.2.15. de a-si manifesta si exercita liber orientarile si interesele culturale, etnice, sexuale, conform legii;
- 15.2.16. de a-si dezvolta talentele si abilitatile;
- 15.2.17. de a fi sprijiniti pentru a se angaja în munca;
- 15.2.18. de a-si utiliza asa cum doresc lucrurile personale;
- 15.2.19. de a-si gestiona asa cum doresc resursele financiare, cu exceptia cazurilor de restrictie legala sau a acordurilor scrise între centrul rezidential si beneficiar / reprezentantul sau legal privind gestionarea banilor si a bunurilor;
- 15.2.20. de a practica cultul religios dorit;
- 15.2.21. de a avea acces la informatii cu privire la reproducere si planificare familiala, într-o forma accesibila nivelului de educatie al beneficiarului;
- 15.2.22. de a nu desfasura activitati lucrative, aducatoare de venituri pentru centru, împotriva vointei lor;
- 15.2.23. de a accesa toate spatiile si echipamentele comune;
- 15.2.24. de a avea acces la toate informatiile financiare care îi privesc, detinute de furnizor;
- 15.2.25. de a fi informati la zi, în mod complet si accesibil, în format clasic sau adaptat, despre politica si procedurile furnizorului si de a-si putea exprima liber opiniile în legatura cu acestea;
- 15.2.26. de a fi informati cu privire la toate activitatile desfasurate în centru;
- 15.2.27. de a fi consultati cu privire la serviciile furnizate, inclusiv cu privire la dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstante stabilite prin contractul de servicii;
- 15.2.28. de a fi tratati individualizat, pentru o valorizare maximala a potentialului personal;
- 15.2.29. de a primi raspuns la solicitarile exprimate.

SECTIUNEA 16: Relatia personalului cu beneficiarii

Standardul 16	Relatia personalului cu beneficiarii Centrul rezidential detine si aplica o procedura privind relatia personalului cu beneficiarii, conforma cu normele deontologice si cu legislatia în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt tratati de personal cu onestitate si respect.

16. Conditii minime

16.1. Personalul cunoaste si respecta Codul drepturilor beneficiarilor.

16.2. Personalul cunoaste si respecta procedura privind relatia cu beneficiarii.

16.3. Personalul cunoaste si aplica, în caz de forta majora, procedurile legale privind restrictionarea libertatii de miscare a beneficiarilor cu tulburari psihice.

16.4. Centrul rezidential îi informeaza pe beneficiari / reprezentantii legali / familia despre procedura unitatii privind relatia personalului cu beneficiarii.

16.5.Centrul rezidential asigura anual sau ori de câte ori este nevoie sesiuni de instruire a personalului în domeniul protecției și promovării drepturilor persoanelor cu handicap.

☐CAPITOLUL VII: MODULUL VII - RECLAMATII SI PROTECTIE

STANDARDELE 17-19

☐SECTIUNEA 17: Reclamatii

Standardul 17	Reclamatii Centrul rezidential detine si aplica o procedura privind înregistrarea și rezolvarea sesizarilor/reclamatilor.
Rezultat	Beneficiarii cunosc modalitatile de efectuare a reclamatilor; reclamatile sunt solutionate cu promptitudine și corectitudine.

☐17.Conditii minime

17.1.Centrul rezidential îi informează în scris pe beneficiari / reprezentantii legali, în termen de 7 zile de la admitere, despre procedura privind sesizarile / reclamatile: cui se adresează, cum se efectuează, care sunt etapele și termenele de răspuns, cine se ocupa de rezolvarea cazului.

17.2.Centrul rezidential pune la dispoziția beneficiarilor procedura privind efectuarea sesizarilor/reclamatilor, într-un format și la un nivel accesibil în funcție de handicap - scriere Braille, casete audio, limbaj ușor de citit.

17.3.Personalul cunoaște și respectă procedura privind relația cu beneficiarii, înregistrarea și rezolvarea sesizarilor/reclamatilor.

☐SECTIUNEA 18: Protectia împotriva abuzurilor si neglijarii

Standardul 18	Protectia împotriva abuzurilor și neglijării Centrul rezidential detine și aplica o procedura privind protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării, tratamentului degradant sau inuman, fapte comise deliberat sau din ignoranță.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

☐18.Conditii minime

18.1.Centrul rezidential informează personalul și beneficiarii/reprezentantii legali despre procedura cu privire la prevenirea, semnalarea, identificarea, evaluarea și solutionarea tentativelor sau a acuzațiilor de abuz / neglijență asupra beneficiarilor.

18.2.Centrul rezidential îi încurajează și îi sprijină pe beneficiari să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului asupra propriei persoane, asupra altor beneficiari, asupra personalului sau asupra unor persoane din afara centrului.

18.3.Centrul rezidential monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari în afara unității, în scopul prevenirii unor situații de abuz / exploatare al / a beneficiarilor.

18.4.Angajații centrului rezidential care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar au obligația de a înștiința imediat conducerea, care aplică legislația în vigoare și anunță, după caz, salvarea, poliția, procuratura.

18.5.Centrul rezidential detine registrul privind protecția împotriva abuzurilor, în care personalul responsabilizat consemnează situațiile sesizate, precum și măsurile ce au fost luate; acestea sunt consemnate și în dosarul beneficiarului.

18.6.În cazurile în care sunt necesare intervenții de restricționare a libertății de mișcare a beneficiarului, măsurile se decid cu respectarea normelor legale în vigoare; personalul responsabilizat notifică incidentul, iar măsurile sunt consemnate în Registrul privind protecția împotriva abuzurilor și în dosarul beneficiarului.

☐SECTIUNEA 19: Notificarea incidentelor deosebite

Standardul 19	Notificarea incidentelor deosebite
---------------	------------------------------------

	Centrul rezidential detine si aplica o procedura privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Incidentele deosebite privind beneficiarii sunt notificate.

19. Conditii minime

19.1.Centrul rezidential informeaza în scris reprezentantul legal sau familia, politia, furnizorul de servicii, dupa caz, în legatura cu toate incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor, care afecteaza beneficiarii.

19.2.Centrul rezidential transmite notificarea în maximum 24 de ore de la producerea incidentului.

19.3.Se notifica cel putin urmatoarele evenimente: decesul unui beneficiar, inclusiv circumstantele în care s-a produs; bolile infectioase si contagioase; o ranire sau vatamare importanta ori accident; contraventii si infractiuni; comportamentul inadecvat al unui membru al personalului; absenta nejustificata din centru; alte evenimente petrecute în centru care afecteaza calitatea vietii sau siguranta beneficiarilor.

19.4.Notificarile efectuate si masurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate referitoare la beneficiar se consemneaza în dosarul acestuia.

PARTEA II:

GLOSAR

Abilitati de viata independenta - se refera la capacitatea unei persoane de a se întreține, de a se autoservi si de a se autogospodari, la nivelul obisnuit al comunitatii de apartenenta, fie cu sprijin în unitati de asistenta sociala de tip "locuinte protejate", fie independent, în comunitate - cu sau fara servicii de îngrijire la domiciliu.

Beneficiar - utilizator de servicii sociale.

Contract de servicii - înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între o unitate furnizoare de servicii sociale specializate si beneficiar, prin care se stipuleaza conditiile în care se desfasoara activitatile de asistenta sociala, drepturile si obligatiile fiecareia dintre parti.

Evaluare - proces complex si continuu prin care sunt estimate si recunoscute particularitatile de dezvoltare, integrare si incluziune sociala ale persoanelor adulte cu handicap; acesta presupune colectarea de informatii cât mai complete si interpretarea acestora în scopul orientarii si interventiei.

Integrare sociala - procesul de interactiune dintre individ sau grup si mediul social, prin intermediul caruia se realizeaza un echilibru functional al partilor.

Incluziune sociala - setul de masuri si actiuni multidimensionale din domeniile protectiei sociale, ocuparii fortei de muncii, locuirii, educatiei, sanatatii, informarii si comunicarii, mobilitatii, securitatii, justitiei si culturii, destinate combaterii excluziunii sociale.

Orar zilnic - precizeaza conditiile de desfasurare a activitatilor beneficiarului - intervalul orar si locul - pe parcursul unei zile.

Procedura - contine, de regula, scopul, obiectivele si domeniul de aplicare ale unei activitati; etapele de urmat; continutul activitatii: cine, când, unde si cum se realizeaza activitatea; ce materiale, echipamente si documente trebuie utilizate; cum trebuie controlata si înregistrata activitatea.

Responsabil de caz - lucrator în cadrul unui serviciu social specializat, care coordoneaza derularea planului individual de interventie.

Recuperare - asigura persoanelor cu handicap activitati care au drept scop restabilirea starii initiale de sanatate si functionalitate a acestora, pe doua coordonate: reabilitare, care presupune refacerea structurilor morfofunctionale alterate, si abilitare, ce vizeaza antrenarea structurilor neafectate pentru a crea si a consolida comportamente si abilitati noi, echivalente cu cele deficitare.

☒ **PARTEA III:**

LISTA DOCUMENTELOR aferente Standardelor specifice de calitate - Centre rezidentiale pentru persoane adulte cu handicap

- 1. Ghidul beneficiarului - vezi standardul 1.
- ☒ 2. Manual de proceduri - vezi standardul 1.
- 2.1. Procedura privind evaluarea / reevaluarea beneficiarilor - vezi standardul 2.
- 2.2. Procedura privind sistarea serviciilor - vezi standardul 4.
- 2.3. Procedura privind relatia personalului cu beneficiarii - vezi standardul 16.
- 2.4. Procedura privind înregistrarea si rezolvarea sesizarilor/reclamatilor - vezi standardul 17.
- 2.5. Procedura privind protectia împotriva abuzurilor si neglijarii - vezi standardul 18.
- 2.6. Procedura privind notificarea incidentelor deosebite - vezi standardul 19.
- 3. Fisa de evaluare - vezi standardul 2.
- 4. Plan individual de interventie - vezi standardul 3.
- 5. Orar zilnic - vezi standardul 3.
- 6. Fisa medicatiei - vezi standardul 12.
- 7. Foaie de iesire - vezi standardul 4.
- 8. Codul drepturilor beneficiarilor - vezi standardul 15.
- ☒ 9. Registru privind protectia împotriva abuzurilor - vezi standardul 18.

NOTA:

Tipuri de centre: centre de îngrijire si asistenta, centre-pilot, centre de integrare prin terapie ocupationala, centre de recuperare si reabilitare, centre de tip respiro / centre de criza, centre de pregatire pentru o viata independenta si altele.

☒ **ANEXA Nr. 2: STANDARDE SPECIFICE DE CALITATE** **Centrele de zi pentru persoane adulte cu handicap**

☒ **PARTEA I:**

☒ **CAPITOLUL I: MODULUL I - ACCESAREA SERVICIILOR**

STANDARDELE 1-5

☒ **SECTIUNEA 1: Informare**

Standardul 1	Informare
	Centrul de zi detine si utilizeaza materiale informative privind serviciile furnizate, inclusiv în forme accesibile persoanelor cu handicap.
Rezultat	Populatia are acces la informatii privind oferta de servicii a centrului de zi.

☒ **1. Conditii minime**

- 1.1. Centrul de zi pune la dispozitia beneficiarului, familiei acestuia sau oricarei alte persoane interesate materiale informative si publicitare privind serviciile furnizate.
- 1.2. Centrul de zi utilizeaza ghidul beneficiarului ca material informativ, redactat în limba româna sau, dupa caz, în limbile minoritatilor nationale, care include informatii actualizate despre obiectivele, serviciile furnizate, resursele, facilitatile, costurile, calificarea personalului, numarul de locuri si procedura de efectuare a reclamatilor.
- 1.3. Centrul de zi detine si utilizeaza manualul de proceduri, document ce cuprinde toate procedurile aplicate în procesul de furnizare a serviciilor catre beneficiar.
- 1.4. Centrul de zi detine ghidul beneficiarului si manualul de proceduri si în forme adaptate, precum: scriere Braille, casete video / audio, limbaj usor de înteles si altele.
- 1.5. Toti cei interesati pot vizita centrul de zi, în baza unui program afisat la loc vizibil, pentru a cunoaste conditiile de desfasurare a activitatilor.

☒ **SECTIUNEA 2: Evaluare**

Standardul 2	Evaluare
--------------	----------

	Centrul de zi detine si utilizeaza o procedura privind evaluarea /reevaluarea beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarilor li se asigura servicii în baza evaluarii/reevaluarii nevoilor individuale.

2. Conditii minime

2.1.Centrul de zi efectueaza evaluarea nevoilor individuale ale beneficiarului, la momentul admiterii, folosind personal specializat.

2.2.Centrul de zi efectueaza reevaluarea beneficiarului: periodic, la 6 luni; când apar modificari semnificative ale starii sale psihofizice; la sistarea serviciilor.

2.3.Evaluarea / reevaluarea beneficiarilor se efectueaza cu participarea acestora si, dupa caz, a reprezentantului legal.

2.4.Centrul de zi efectueaza evaluarea si reevaluarea beneficiarilor cu o echipa multidisciplinara formata din minimum 3 specialisti în domenii ca medicina, asistenta sociala, psihologie, psihopedagogie.

2.5.Centrul de zi detine si utilizeaza pentru fiecare beneficiar o fisa de evaluare în care se înregistreaza datele evaluarilor / reevaluarilor.

2.6.Centrul de zi asigura pastrarea datelor în regim de confidentialitate, conform legii, beneficiarul/reprezentantul sau legal având acces la acestea.

2.7.Imaginea beneficiarilor si datele cu caracter personal care privesc beneficiarii pot deveni publice doar cu acordul acestora sau al reprezentantilor legali.

3. SECTIUNEA 3: Program zilnic

Standardul 3	Program zilnic
	Centrul de zi stabileste si respecta un program zilnic al activitatilor.
Rezultat	Beneficiarii participa la un program de activitati care raspunde nevoilor individuale evaluate.

3. Conditii minime

3.1.Programul de functionare al centrului de zi este de minimum 8 ore zilnic.

3.2.Programul este afisat la loc vizibil, accesibil beneficiarilor, personalului si celor interesati.

3.3.Fiecare beneficiar are un orar zilnic propriu.

4. SECTIUNEA 4: Planificarea serviciilor

Standardul 4	Planificarea serviciilor
	Centrul de zi asigura fiecarui beneficiar un plan al serviciilor care îi vor fi furnizate.
Rezultat	Fiecare beneficiar primeste servicii în baza unei planificari individuale.

4. Conditii minime

4.1.O echipa multidisciplinara formata din minimum 3 specialisti în domenii ca medicina, asistente sociala, psihologie, psihopedagogie întocmeste pentru fiecare beneficiar un plan individual de interventie pe baza fisei de evaluare.

4.2.Planul individual de interventie stabileste, în baza evaluarii/reevaluarii, serviciile asigurate beneficiarului, precum si personalul implicat.

4.3.Planul individual de interventie include: programul individual de îngrijire, programul individual de recuperare, programul individual de socializare.

4.4.Centrul de zi desemneaza un responsabil de caz din rândul personalului specializat pentru a coordona si monitoriza planul individual de interventie; centrul de zi stabileste numarul responsabililor de caz, în functie de gradul, tipul de handicap si nevoile individuale ale beneficiarilor.

4.5.Responsabilul de caz, pe baza planului individual de interventie, elaboreaza un orar zilnic pentru fiecare beneficiar si urmareste respectarea acestuia.

4.6.Orarul zilnic nu suprasolicita beneficiarii, fiind prevazute pauze si intervale de relaxare.

4.7.Planul individual de interventie si orarul zilnic tin cont de optiunile beneficiarului/reprezentantulu legal si se aduc la cunostinta acestuia.

4.8.Planul individual de interventie este revizuit dupa orice reevaluare, în functie de nevoile individuale ale beneficiarului.

4.9.Beneficiarul/reprezentantul legal primeste o copie a pianului individual de interventie, în forme initiala si ori de câte ori acesta este revizuit, prezentata într-o forma accesibila, tiparita obisnuit sau în scriere Braille, casete video/audio, dupa caz.

SECTIUNEA 5: Sistarea serviciilor

Standardul 5	Sistarea serviciilor Centrul de zi detine si aplica o procedura privind sistarea serviciilor.
Rezultat	Sistarea serviciilor se face conform nevoilor individuale ale beneficiarului, cu respectarea contractului de servicii.

5.1.Conditii minime

5.1.Sistarea serviciilor catre beneficiar se efectueaza în interesul acestuia, tinându-se cont de rezultatele reevaluarilor, conform prevederilor contractului de servicii.

5.2.Sistarea serviciului se poate dispune în urmatoarele cazuri: din ratiuni de ordin medical; de comun acord cu beneficiarul; pentru comportamente ale beneficiarului constatate ca periculoase pentru el, pentru ceilalti beneficiari sau pentru personal; în cazuri de forta majora; alte situatii prevazute în contractul de servicii încheiat între furnizorul de servicii si beneficiar.

5.3.La sistarea serviciilor, centrul de zi întocmeste pentru fiecare beneficiar o foaie de iesire, în care se precizeaza: data sistarii serviciilor catre beneficiar; motivele; persoana de contact care va putea da relatii despre evolutia ulterioara a beneficiarului.

5.4.Pentru fiecare beneficiar, furnizorul detine un dosar care contine: fisa de evaluare, planul individual de interventie, foaia de iesire si fisa medicatiei; dosarul se întocmeste în doua exemplare, dintre care unul se înmâneaza cu semnatura de primire beneficiarului/reprezentantului legal sau familiei, dupa caz, iar al doilea se arhiveaza de catre furnizor; o copie a foii de iesire se trimite, cu confirmare de primire, serviciului social din cadrul autoritatii locale/judetene care monitorizeaza beneficiarul.

CAPITOLUL II: MODULUL II - LOCATIA - CONDITII GENERALE

STANDARDELE 6-10

SECTIUNEA 6: Siguranta si accesibilitate

Standardul 6	Siguranta si accesibilitate Centrul de zi asigura beneficiarilor conditii de desfasurare a activitatilor prevazute în programul zilnic.
Rezultat	Beneficiarii își desfasoara activitatile într-o locatie sigura, confortabila si accesibila.

6.1.Conditii minime

6.1.Centrul de zi este amplasat în comunitate, astfel încât sa permita cu usurinta accesul beneficiarilor la serviciile furnizate de acesta.

6.2.În apropierea Centrului de zi exista cai de acces circulat de mijloace de transport public în comun.

6.3.Centrul de zi dispune de post telefonic si de acces la internet.

6.4.Spatiile centrului de zi sunt curate, igienizate, sigure, confortabile si adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite si încuraja mobilitatea si autonomia beneficiarilor.

6.5.Centrul de zi asigura beneficiarilor confort termic si ventilatie, naturala sau artificiala, în toate spatiile pe care le detine.

6.6.Centrul de zi este înconjurat cu un gard de înaltime medie, fara elemente metalice periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri.

SECTIUNEA 7: Spatiile destinate activitatilor

Standardul 7	Spatiile destinate activitatilor Centrul de zi dispune de spatii suficiente pentru desfasurarea activitatilor conform nevoilor beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarii își desfășoară activitățile planificate în spații sigure, accesibile, functionale și confortabile.

7. Conditii minime

7.1.Centrul de zi detine spatii pentru activitati de recuperare-socializare și, după caz, poate detine spatii pentru prepararea / servirea hranei și spatii destinate asistentei medicale curente.

7.2.Spatiile destinate activitatilor sunt amenajate, dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activitatilor și cu nevoile generale și individuale ale beneficiarilor; aceste spatii sunt accesibile tuturor beneficiarilor.

7.3.Spatiile centrului de zi destinate activitatilor corespund normelor profesionale specifice, precum și normelor de protecție a muncii.

7.4.Centrul de zi dispune de spatiu adecvat pentru activitati în aer liber, are curte propriie sau se afla în apropierea unor spatii care pot fi folosite în acest scop: parcuri, terenuri de sport, la care beneficiarii au acces.

SECTIUNEA 8: Spatiile pentru prepararea / servirea hranei

Standardul 8	Spatiile pentru pregătirea / servirea hranei Centrul de zi detine spatii pentru prepararea / servirea hranei care corespund cerintelor de igiena, siguranta, accesibilitate, functionalitate și confort ale beneficiarilor.
Rezultat	Prepararea și/sau servirea hranei se efectuează în spații adecvate acestor activități și cerintelor beneficiarilor.

8. Conditii minime

8.1.Centrul de zi poate detine spatii adecvate preparării și pastrării alimentelor: bucatarie, oficiu, camera sau beci, dotate cu instalatii și aparatura specifice: instalatie de gatit, chiuveta, frigider, congelator, hota, masina de spalat vase și altele.

8.2.Centrul de zi detine spatii adecvate servirii hranei, amenajate cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, functional și confortabil, bine iluminate, cu o ambianța plăcută, de exemplu: fete de masă, flori, fond muzical; vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

8.3.Spatiile destinate pregătirii, pastrării și servirii hranei respecta normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

SECTIUNEA 9: Spatiile igienico-sanitare

Standardul 9	Spatiile igienico-sanitare Centrul de zi dispune de spatii igienico-sanitare suficiente, accesibile, functionale, sigure și confortabile.
Rezultat	Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate nevoilor lor.

9. Conditii minime

9.1.Centrul de zi detine grupuri sanitare accesibile, separate pe sexe, cu acces direct din spatiile destinate activitatilor sau în imediată apropiere a acestora: un grup sanitar la cel mult 10 beneficiari.

9.2.Centrul de zi detine cel puțin o baie sau un dus.

9.3.Spatiile igienico-sanitare au apă curentă, rece și caldă, instalatii electrice izolate și sunt amenajate cu materiale antiderapante care permit întreținerea și igienizarea.

9.4.Daca centrul detine o spalatorie-uscatorie, aceasta nu se afla în proximitatea bucatariilor sau a spatiilor pentru servirea hranei si va fi amenajata conform normelor igienico-sanitare în vigoare.

9.5.Centrul de zi detine un spatiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare, la care are acces numai personalul responsabilizat.

☒ **SECTIUNEA 10: Igiena si controlul infectiilor**

Standardul 10	Igiena si controlul infectiilor Centrul de zi aplica masurile de prevenire si control al infectiilor, în conformitate cu legislatia în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejati contra riscului infectiilor.

☒ **10.**Conditii minime

10.1.Centrul de zi asigura materiale igienico-sanitare de uz curent.

10.2.Beneficiarii își pastreaza îmbracamintea, echipamentele personale si alte materiale igienico-sanitare exclusiv pentru uzul propriu.

10.3.Centrul de zi asigura, conform normelor legale, igienizarea obiectelor din materiale textile, a tacâmurilor si a veselei folosite în procesul de acordare a serviciilor.

10.4.Centrul de zi aplica programe de curatenie si dezinfectie periodice adecvate pentru toate spatiile pe care le detine, la datele planificate, conform normelor legale în vigoare.

10.5.Centrul de zi respecta normele legale privind: izolarea persoanei cu boli contagioase, colectarea, împachetarea, manevrarea si eliberarea produselor de laborator; manipularea echipamentelor si instrumentarului medical; manevrarea si depozitarea materialelor infectate, a deeurilor clinice si altele.

10.6.Toate spatiile, utilitatile, dotarile, echipamentele si materialele centrului de zi sunt curate, igienice, ferite de orice sursa de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare.

10.7.Centrul de zi efectueaza depozitarea deeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

☒ **CAPITOLUL III: MODULUL III - ÎNGRIJIRE PERSONALA**

STANDARDELE 11 si 12

☒ **SECTIUNEA 11: Hranire**

Standardul 11	Hranire Centrul de zi asigura beneficiarilor conditii de hranire, conform nevoilor si preferintelor, cu respectarea normelor legale în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii primesc o alimentatie adecvata, în baza planului individual de interventie.

☒ **11.**Conditii minime

11.1.În timpul programului zilnic, în centrul de zi se serveste cel puțin o masa / gustare.

11.2.Hrana poate fi: preparata în bucataria centrului de zi; furnizata de catre o firma specializata; adusa de beneficiar sau de familia acestuia.

11.3.Centrul de zi se asigura ca hrana consumata de beneficiari corespunde normelor legale sub raport caloric, calitativ si cantitativ si este diversificata de la o zi la alta; atunci când este cazul, beneficiarii primesc hrana dietetica, pe baza recomandarilor medicului sau ale asistentului dietetician.

11.4.Beneficiarii iau masa în intervalele de timp prevazute în programul centrului de zi.

11.5.Beneficiarii au timp suficient pentru hranire, iar atunci când este necesar primesc sprijin într-o maniera discreta, toleranta.

11.6.Beneficiarii sunt sprijiniti de personal sa își formeze deprinderi si abilitati adecvate de hranire.

SECTIUNEA 12: Supravegherea si mentinerea sanatatii

Standardul 12	Supravegherea si mentinerea sanatatii
	Centrul de zi asigura conditii de mentinere a sanatatii beneficiarilor si a colectivitatii în care traiesc.
Rezultat	Beneficiarii primesc asistenta adecvata pentru mentinerea sanatatii.

12. Conditii minime

12.1.Fiecare beneficiar primește asistenta pentru mentinerea sanatatii, în baza programului individual de interventie.

12.2.Centrul de zi îi informeaza pe beneficiari / reprezentantii legali, chiar de la primirea în unitate, despre drepturile si modalitatile legale de acordare a asistentei medicale.

12.3.Centrul de zi monitorizeaza în scop preventiv si terapeutic starea de sanatate a beneficiarilor.

12.4.Personalul responsabilizat tine evidenta administrarii medicamentelor, în conformitate cu normele legale în vigoare, într-un document special -fisa medicatiei.

12.5.În cazul în care beneficiarii nu își pot administra singuri medicatia, acest lucru se efectueaza de catre personalul responsabilizat, conform prescriptiilor medicale.

12.6.Centrul de zi asigura beneficiarilor, inclusiv celor cu mobilitate redusa, activitati în aer liber prevazute în orarul zilnic.

12.7.În cazul decesului unui beneficiar în timpul desfasurarii activitatilor, centrul de zi sprijina familia/reprezentantul legal sa îndeplineasca formalitatile legale necesare, medicamentele beneficiarului se pastreaza pâna la stabilirea cauzelor decesului.

CAPITOLUL IV: MODULUL IV - RECUPERARE

STANDARDUL 13

SECTIUNEA 13: Recuperare

Standardul 13	Recuperare
	Centrul de zi asigura activitati de recuperare, în baza evaluarii /reevaluarilor beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarii desfasoara activitati de recuperare conform nevoilor si preferintelor lor.

13. Conditii minime

13.1.Centrul de zi asigura activitati de recuperare în baza programului individual de recuperare, conform orarului zilnic.

13.2.În functie de nevoile generale si individuale ale beneficiarilor si de resursele materiale si umane existente, activitatile de recuperare pot fi: psihoterapie; consiliere psihologica; terapii de recuperare neuromotorie - kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie; terapii de expresie si ocupationale - artterapie, meloterapie, terapie prin munca-ergoterapie; terapia tulburarilor de limbaj; formarea, dezvoltarea si consolidarea deprinderilor de viata independenta, igiena personala, autoservire si autogospodarire.

13.3.Personalul implicat în activitatile de recuperare este calificat corespunzator normelor profesionale.

13.4.Personalul centrului de zi îi încurajeaza si îi sprijina pe beneficiari sa manifeste initiativa, sa își organizeze si sa execute, pe cât posibil autonom, activitati cotidiene, fiind luate toate masurile necesare pentru prevenirea riscurilor de accident si îmbolnavire.

CAPITOLUL V: MODULUL V - SOCIALIZARE

STANDARDUL 14

SECTIUNEA 14: Socializare

Standardul 14	Socializare
	Centrul de zi asigura beneficiarilor conditii de participare la actiuni de socializare.
Rezultat	Beneficiarii sunt încurajati si sprijiniti sa participe la viata sociala a comunitatii.

14. Conditii minime

14.1. Centrul de zi asigura actiuni de socializare în baza programului individual de socializare.

14.2. Actiunile de socializare cuprind: sprijin pentru a accesa servicii de educatie, de informare si consiliere, de interpretare în limbaj mimico-gestual, de consiliere si reprezentare juridica, de consiliere pentru adaptarea locuintei, de formare, orientare si încadrare în munca, de asistenta sociala si altele.

14.3. Centrul de zi asigura informarea beneficiarilor asupra valorilor promovate în comunitate, asupra drepturilor si obligatiilor lor în calitate de cetateni.

14.4. Centrul de zi sprijina beneficiarii sa cunoasca si sa utilizeze serviciile comunitatii: posta si comunicatii, transport, educatie scolara, servicii medicale si de recuperare, servicii de îndrumare vocationala, în functie de nevoile si optiunile individuale.

14.5. Centrul de zi îi sprijina pe beneficiari sa participe la viata comunitatii.

14.6. Centrul de zi îi încurajeaza pe beneficiari sa își exprime opiniile si preferintele în proiectarea si derularea actiunilor de socializare, opiniile lor fiind luate în considerare la întocmirea orarului zilnic.

CAPITOLUL VI: MODULUL VI - DREPTURI SI ETICA

STANDARDELE 15 si 16

SECTIUNEA 15: Codul drepturilor beneficiarilor

Standardul 15	Codul drepturilor beneficiarilor
	Centrul de zi respecta drepturile beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute si respectate de personal.

15. Conditii minime

15.1. Drepturile beneficiarilor sunt prevazute în Codul drepturilor beneficiarilor.

15.2. Codul drepturilor beneficiarilor le garanteaza acestora drepturile:

15.2.1. de a fi informati, ei si reprezentantii lor, asupra drepturilor si responsabilitatilor lor în calitate de beneficiari ai serviciilor furnizorului si de a fi consultati cu privire la toate deciziile care îi privesc;

15.2.2. de a-si desfasura activitatile într-un mediu fizic accesibil, sigur, functional si intim;

15.2.3. de a decide si de a-si asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanti legali în toate aspectele vietii lor si de a-si exprima liber optiunile;

15.2.4. de a gândi si actiona autonom, cu respectarea drepturilor celorlalti beneficiari, conform potentialului si dorintelor personale;

15.2.5. de a fi informati cu privire la starea lor de sanatate;

15.2.6. de a consimti asupra serviciilor asigurate prin contractul de servicii;

15.2.7. de a beneficia de serviciile mentionate în contractul de servicii;

15.2.8. de a li se pastra datele personale în siguranta si confidentialitate;

15.2.9. de a nu fi abuzati, neglijati, abandonati, pedepsiti, hartuiti sau exploatati sexual;

15.2.10. de a face sugestii si reclamatii fara teama de consecinte;

15.2.11. de a nu fi exploatati economic privind banii, proprietatile sau sa le fie pretinse sume banesti ce depasesc taxele convenite pentru servicii;

15.2.12. de a nu li se impune restrictii de natura fizica ori psihica, în afara celor stabilite de medic sau de alt personal calificat, precum si a celor convenite prin contractul de servicii;

- 15.2.13. de a fi tratati si de a avea acces la servicii fara discriminare;
- 15.2.14. de a beneficia de intimitate;
- 15.2.15. de a-si manifesta si exercita liber orientarile si interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
- 15.2.16. de a-si dezvolta talentele si abilitatile;
- 15.2.17. de a fi sprijiniti pentru a se angaja în munca;
- 15.2.18. de a-si utiliza asa cum doresc lucrurile personale;
- 15.2.19. de a-si gestiona asa cum doresc resursele financiare, cu exceptia cazurilor de restrictie legala sau a acordurilor scrise dintre centrul de zi si beneficiarul/reprezentantul sau legal privind gestionarea banilor si a bunurilor;
- 15.2.20. de a avea acces la informatii cu privire la reproducere si planificare familiala, într-o forma accesibila nivelului de educatie al beneficiarului;
- 15.2.21. de a nu desfasura activitati lucrative, aducatoare de venituri pentru centru, împotriva vointei lor;
- 15.2.22. de a accesa toate spatiile si echipamentele comune;
- 15.2.23. de a avea acces la toate informatiile financiare care îi privesc, detinute de furnizor;
- 15.2.24. de a fi informati la zi, în mod complet si accesibil, în format clasic sau adaptat, despre politica si procedurile furnizorului si de a-si putea exprima liber opiniile în legatura cu acestea;
- 15.2.25. de a fi informati cu privire la toate activitatile desfasurate în centru;
- 15.2.26. de a fi consultati cu privire la serviciile furnizate, inclusiv cu privire la dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstante stabilite prin contractul de servicii;
- 15.2.27. de a fi tratati individualizat, pentru o valorizare maximala a potentialului personal;
- 15.2.28. de a primi raspuns la solicitarile exprimate.

SECTIUNEA 16: Relatia personalului cu beneficiarii

Standardul 16	Relatia personalului cu beneficiarii
	Centrul de zi detine si aplica o procedura privind relatia personalului cu beneficiarii, conforma cu normele deontologice si cu legislatia în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt tratati de personal cu onestitate si respect.

16. Conditii minime

16.1. Personalul cunoaste si respecta Codul drepturilor beneficiarilor.

16.2. Personalul cunoaste si respecta procedura privind relatia cu beneficiarii.

16.3. Personalul cunoaste si aplica, în caz de forta majora, procedurile legale privind restrictionarea libertatii de miscare a beneficiarilor atunci când apar tulburari de comportament ce pun în pericol integritatea fizica a beneficiarului sau a celor din jur.

16.4. Centrul de zi îi informeaza pe beneficiari / reprezentantii legali, familiile beneficiarilor despre procedura unitatii privind relatia personalului cu beneficiarii.

16.5. Centrul de zi asigura anual sau ori de câte ori este nevoie sesiuni de instruire a personalului în domeniul protectiei si promovarii drepturilor persoanelor cu handicap.

CAPITOLUL VII: MODULUL VII - RECLAMATII SI PROTECTIE

STANDARDELE 17-19

SECTIUNEA 17: Reclamatii

Standardul 17	Reclamatii
	Centrul de zi detine si aplica o procedura privind înregistrarea si rezolvarea sesizarilor/reclamatilor.
Rezultat	Beneficiarii cunosc modalitatile de efectuare a reclamatilor; reclamatii sunt solutionate cu promptitudine si corectitudine.

17. Conditii minime

17.1. Centrul de zi îi informeaza în scris pe beneficiari / reprezentantii legali, chiar de la admitere, despre procedura privind sesizarile / reclamatiiile: cui se adreseaza, cum se efectueaza, care sunt etapele si termenele de raspuns, cine se ocupa de rezolvarea cazului.

17.2. Centrul de zi pune la dispozitia beneficiarilor procedura privind efectuarea sesizarilor/reclamatiiilor, într-un format si la un nivel accesibil, în functie de handicap: scriere Braille, casete audio, limbaj usor de citit.

17.3. Personalul cunoaste si respecta procedura privind înregistrarea si rezolvarea sesizarilor/reclamatiiilor.

SECTIUNEA 18: Protectie împotriva abuzurilor si neglijarii

Standardul 18	Protectie împotriva abuzurilor si neglijarii
	Centrul de zi detine si aplica o procedura privind protectia beneficiarilor împotriva abuzurilor, neglijarii, discriminarii, tratamentului degradant sau inuman, fapte comise deliberat sau din ignoranta.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejati împotriva abuzului, neglijarii, tratamentului inuman sau degradant.

18. Conditii minime

18.1. Centrul de zi informeaza personalul si beneficiarii/reprezentantii legali despre procedura cu privire la prevenirea, semnalarea, identificarea, evaluarea si solutionarea tentativelor sau a acuzațiilor de abuz / neglijenta manifestate fata de beneficiari.

18.2. Centrul de zi îi încurajeaza si îi sprijina pe beneficiari sa sesizeze orice forma de abuz din partea personalului asupra propriei persoane, asupra altor beneficiari, asupra personalului sau asupra unor persoane din afara centrului.

18.3. Centrul de zi monitorizeaza activitatile întreprinse de beneficiari în afara unitatii, în scopul prevenirii unor situatii de abuz / exploatare al /a beneficiarilor.

18.4. Angajatii centrului de zi care identifica situatii de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar au obligatia de a înstiinta imediat conducerea, care aplica legislatia în vigoare si anunta, dupa caz, salvarea, politia, parchetul.

18.5. Centrul de zi detine Registrul privind protectia împotriva abuzurilor, în care personalul responsabilizat consemneaza situatiile sesizate, precum si masurile ce au fost luate; acestea sunt consemnate si în dosarul beneficiarului.

18.6. în cazurile în care sunt necesare interventii de restrictiune a libertatii de miscare a beneficiarului, masurile se decid cu respectarea normelor legale în vigoare; personalul responsabilizat notifica incidentul, iar masurile sunt consemnate în Registrul privind protectia împotriva abuzurilor si în dosarul beneficiarului.

SECTIUNEA 19: Notificarea incidentelor deosebite

Standardul 19	Notificarea incidentelor deosebite
	Centrul de zi detine si aplica o procedura privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Incidentele deosebite privind beneficiarii sunt notificate.

19. Conditii minime

19.1. Centrul de zi informeaza în scris reprezentantul legal sau familia, politia, furnizorul de servicii, dupa caz, în legatura cu toate incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor, care afecteaza beneficiarii. Centrul de zi transmite notificarea în maximum 24 de ore de la producerea incidentului.

19.2. Se notifica cel putin urmatoarele evenimente: decesul unui beneficiar, inclusiv circumstantele în care s-a produs; bolile infectioase si contagioase; o ranire sau vatamare importanta ori un accident; contraventii si infractiuni; situatiile de abuz sau neglijare, comportamentul inadecvat al unui membru al personalului; absenta

nejustificata din centru; alte evenimente petrecute în centru care afecteaza siguranta beneficiarilor.

19.3.Notificarile efectuate si masurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate referitoare la beneficiar se consemneaza în dosarul acestuia.

PARTEA II:

GLOSAR

Abilitati de viata independenta - se refera la capacitatea unei persoane de a se întretine, autoservi si autogospodari, la nivelul obisnuit al comunitatii de apartenenta, fie cu sprijin, în unitati de asistenta sociala de tip "locuinte protejate", fie independent, în comunitate - cu sau fara servicii de îngrijire la domiciliu.

Beneficiar - utilizator de servicii sociale.

Contract de servicii - înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între o unitate furnizoare de servicii sociale specializate si beneficiar, prin care se stipuleaza conditiile în care se desfasoara activitatile de asistenta sociala, drepturile si obligatiile fiecareia dintre parti.

Evaluare - proces complex si continuu prin care sunt estimate si recunoscute particularitatile de dezvoltare, integrare si incluziune sociala ale persoanelor adulte cu handicap; acesta presupune colectarea de informatii cât mai complete si interpretarea acestora în scopul orientarii si interventiei.

Integrare sociala - procesul de interactiune între individ sau grup si mediul social, prin intermediul caruia se realizeaza un echilibru functional al partilor.

Incluziune sociala - setul de masuri si actiuni multidimensionale din domeniile protectiei sociale, ocuparii fortei de muncii, locuirii, educatiei, sanatatii, informarii si comunicarii, mobilitatii, securitatii, justitiei si culturii, destinate combaterii excluziunii sociale.

Orar zilnic - precizeaza conditiile de desfasurare a activitatilor beneficiarului - intervalul orar si locul - pe parcursul unei zile.

Procedura - contine, de regula, scopul, obiectivele si domeniul de aplicare ale unei activitati, etapele de urmat, continutul activitatii: cine, când, unde si cum se realizeaza activitatea, ce materiale, echipamente si documente trebuie utilizate, cum trebuie controlata si înregistrata activitatea.

Responsabil de caz - lucrator în cadrul unui serviciu social specializat, care coordoneaza derularea planului individual de interventie.

PARTEA III:

LISTA DOCUMENTELOR aferente Standardelor specifice de calitate - Centre de zi pentru persoane adulte cu handicap

1.Ghidul beneficiarului - vezi standardul 1.

2.Manual de proceduri - vezi standardul 1.

2.1.Procedura privind evaluarea / reevaluarea beneficiarilor - vezi standardul 2.

2.2.Procedura privind sistarea serviciilor - vezi standardul 5.

2.3.Procedura privind relatia personalului cu beneficiarii - vezi standardul 16.

2.4.Procedura privind înregistrarea si rezolvarea sesizarilor/reclamatiiilor - vezi standardul 17.

2.5.Procedura privind protectia împotriva abuzurilor si neglijarii - vezi standardul 18.

2.6.Procedura privind notificarea incidentelor deosebite - vezi standardul 19.

3.Fisa de evaluare - vezi standardul 2.

4.Plan Individual de interventie - vezi standardul 4.

5.Fisa medicatiei - vezi standardul 12.

6.Foaie de iesire - vezi standardul 5.

7.Codul drepturilor beneficiarilor - vezi standardul 15.

8.Registru privind protectia împotriva abuzurilor - vezi standardul 18.

ANEXA Nr. 3: STANDARDE SPECIFICE DE CALITATE - Locuinte protejate pentru persoane adulte cu handicap

PARTEA I:

CAPITOLUL I: MODULUL I - ACCESAREA SERVICIILOR

STANDARDELE 1-4

SECTIUNEA 1: Informare

Standardul 1	Informare
	Furnizorul detine si utilizeaza materiale informative privind locuinta protejata, inclusiv în forme accesibile persoanelor cu handicap.
Rezultat	Populatia are acces la informatii privind locuinta protejata.

1. Conditii minime

1.1. Furnizorul pune la dispozitia beneficiarului, familiei acestuia sau oricarei altei persoane interesate materiale informative si publicitare privind locuinta protejata.

1.2. Furnizorul utilizeaza ghidul beneficiarului ca material informativ, redactat în limba româna sau, dupa caz, în limbile minoritatilor nationale, care include informatii actualizate despre obiectivele, resursele, facilitatile, costurile, numarul de locuri si procedura de efectuare a reclamatilor.

1.3. Furnizorul detine si utilizeaza un manual de proceduri, document ce cuprinde toate procedurile aplicate în cadrul locuintei protejate.

1.4. Furnizorul detine ghidul beneficiarului si manualul de proceduri si în forme adaptate, precum scriere Braille, casete video / audio, limbaj usor de înteles si altele.

1.5. Toti cei interesati pot vizita locuinta protejata, pentru a cunoaste conditiile de locuit, în baza unui program afisat la ioc vizibil.

1.6. Imaginea beneficiarilor si datele cu caracter personal care îi privesc pot deveni publice doar cu acordul acestora sau al reprezentantilor legali.

SECTIUNEA 2: Evaluare

Standardul 2	Evaluare
	Furnizorul detine si utilizeaza o procedura privind evaluarea / reevaluarea beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarilor li se asigura servicii în baza evaluarii/reevaluarii nevoilor individuale.

2. Conditii minime

2.1. Furnizorul efectueaza evaluarea nevoilor individuale ale beneficiarului din punctul de vedere al abilitatilor de viata independenta, pentru a stabili activitatile de sprijin si gradul de interventie, în concordanta cu tipul locuintei protejate. Vezi standardul 11.

2.2. Furnizorul efectueaza reevaluarea beneficiarului: periodic, la 6 luni; când apar modificari semnificative ale starii sale psihofizice; la sistarea serviciilor.

2.3. Evaluarea / reevaluarea beneficiarului se efectueaza cu participarea acestuia si, dupa caz, a reprezentantului legal.

2.4. Furnizorul efectueaza evaluarea si reevaluarea beneficiarilor cu o echipa multidisciplinara formata din minimum 3 specialisti în domenii ca medicina, asistenta sociala, psihologie, psihopedagogie.

2.5. Furnizorul detine si utilizeaza pentru fiecare beneficiar o fisa de evaluare în care se înregistreaza datele evaluarilor / reevaluarilor.

2.6. În baza rezultatelor reevaluarilor, tinând cont de interesul beneficiarului si de opinia acestuia sau a reprezentantului legal, furnizorul de servicii poate propune transferul persoanei adulte cu handicap în alt tip de serviciu social sau viata independenta în comunitate.

2.7. Furnizorul asigura pastrarea datelor în regim de confidentialitate, conform legii, beneficiarul/reprezentantul legal având acces la acestea.

SECTIUNEA 3: Planificarea activitatilor si serviciilor

Standardul 3	Planificarea serviciilor
	Furnizorul asigura fiecarui beneficiar un plan al activitatilor si serviciilor.
Rezultat	Fiecare beneficiar primeste servicii în baza unei planificari individuale.

3.3. Conditii minime

3.1. O echipa multidisciplinara formata din minimum 3 specialisti în domenii ca medicina, asistenta sociala, psihologie, psihopedagogie întocmeste pentru fiecare beneficiar un plan individual de interventie, pe baza fisei de evaluare.

3.2. Planul individual de interventie stabileste activitatile de sprijin care i se asigura beneficiarului pe perioada rezidentei, precum si personalul implicat.

3.3. Furnizorul desemneaza un responsabil de caz pentru a coordona si monitoriza planul individual de interventie.

3.4. Furnizorul stabileste numarul responsabililor de caz, în functie de gradul, tipul de handicap si nevoile individuale ale beneficiarilor din locuinta protejata.

3.5. Planul individual de interventie tine cont de optiunile beneficiarului/reprezentantului legal si se aduce la cunostinta acestuia.

3.6. Planul individual de interventie este revizuit dupa reevaluarea beneficiarului, în functie de modificarea nevoilor lui individuale.

3.7. Beneficiarul/reprezentantul legal primeste o copie a planului individual de interventie, în forma initiala si ori de câte ori acesta este revizuit, prezentata într-o forma accesibila, tiparita obisnuit sau în scriere Braille, casete video/audio, dupa caz.

SECTIUNEA 4: Sistarea serviciilor

Standardul 4	Sistarea serviciilor
	Furnizorul detine si aplica o procedura privind sistarea serviciilor.
Rezultat	Sistarea serviciilor se face conform nevoilor individuale ale beneficiarului, cu respectarea contractului de servicii.

4.4. Conditii minime

4.1. Sistarea serviciilor catre beneficiar se efectueaza în interesul acestuia, tinându-se cont de rezultatele reevaluarilor, cu respectarea prevederilor contractului de servicii.

4.2. Sistarea serviciilor are loc în urmatoarele cazuri: din ratiuni de ordin medical; de comun acord cu beneficiarul; pentru comportamente ale beneficiarului constatate ca periculoase pentru el, pentru ceilalti beneficiari sau pentru personal; în cazuri de forta majora; alte situatii prevazute în contractul de servicii încheiat între furnizorul de servicii si beneficiar.

4.3. La sistarea serviciilor, furnizorul întocmeste pentru fiecare beneficiar o foaie de iesire, în care se precizeaza: data iesirii; motivele; locul în care se muta beneficiarul; persoana de contact care va putea da relatii despre evolutia ulterioara a beneficiarului.

4.4. Pentru fiecare beneficiar, furnizorul detine un dosar care contine: fisa de evaluare, planul individual de interventie, foaia de iesire si fisa medicatiei; dosarul se întocmeste în doua exemplare, dintre care unul se înmâneaza, cu semnatura de primire, beneficiarului/reprezentantului legal sau familiei, dupa caz, iar al doilea se arhiveaza de catre furnizor; o copie a foii de iesire se trimite, cu confirmare de primire, serviciului social din cadrul autoritatii locale / judetene care monitorizeaza beneficiarul.

4.5. Furnizorul asigura toate masurile necesare pentru ca beneficiarul sa paraseasca locuinta protejata în conditii de securitate.

4.6. În cazul decesului unui beneficiar, furnizorul sprijina familia/reprezentantul legal sa îndeplineasca formalitatile legale necesare; medicamentele beneficiarului se pastreaza pâna la stabilirea cauzelor decesului.

▣CAPITOLUL II: MODULUL II - GAZDUIRE

STANDARDELE 5-10

▣SECTIUNEA 5: Siguranta si accesibilitate

Standardul 5	Siguranta si accesibilitate
	Locuinta protejata asigura beneficiarilor conditii de locuit conform nevoilor individuale.
Rezultat	Beneficiarii traiesc într-o locuinta sigura, confortabila si accesibila.

▣5. Conditii minime

5.1. Locuinta protejata este amplasata în comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, astfel încât sa permita accesul beneficiarilor la activitati si servicii.

5.2. În apropierea locuintei protejate exista cai de acces circulante de mijloace de transport public în comun.

5.3. Locuinta protejata dispune de post telefonic si de acces la internet.

5.4. Spatiile locuintei protejate sunt curate, igienizate, sigure, confortabile si adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a raspunde nevoilor individuale evaluate ale locatarilor privind accesibilitatea si siguranta.

5.5. Locuinta protejata asigura beneficiarilor confort termic si ventilatie naturala sau artificiala, în spatiile pe care le detine.

5.6. Locuinta protejata include camera proprie a beneficiarului / beneficiarilor, o camera de zi la maximum 6 beneficiari, grup sanitar, baie / dus, bucatarie, dependinte, spatii exterioare si, dupa caz, camera pentru personal. Vezi standardul 11.

5.7. Locuinta protejata poate gazdui pâna la 10 persoane.

5.8. Locuinta protejata asigura pentru fiecare beneficiar un spatiu locativ total de cel puțin 13,5 m² respectiv 16 m², în cazul locatarilor care utilizeaza un fotoliu rulant.

5.9. Locuinta protejata dispune de o camera pentru personal, în cazul celei maxim protejate. Vezi standardul 11.

5.10. Amenajarea si dotarea locuintei protejate asigura functionalitate, confort si o atmosfera familiala.

5.11. În fiecare locuinta protejata, locatarii convietuiesc în baza unor norme stabilite de comun acord - Regulile casei, care pot fi scrise sau nescrise si care se refera la: accesul în locuinta; pastrarea igienei si curateniei; organizarea activitatilor gospodaresti; întretinerea si reparatiile locuintei; vizitele unor persoane din afara locuintei; absenta din locuinta; plata cheltuielilor comune; relatiile dintre locatari, locatari si vecini, locatari si personal; restrictii privind fumatul, consumul de bauturi alcoolice si altele.

▣SECTIUNEA 6: Camera proprie

Standardul 6	Camera proprie
	Furnizorul asigura fiecarui beneficiar o camera; în cazul insuficientei spatiului locativ, 2 beneficiari pot ocupa împreuna o camera, cu acordul scris al acestora.
Rezultat	Beneficiarul / beneficiarii locuiesc / locuiesc într-o camera corespunzatoare nevoilor individuale.

▣6. Conditii minime:

6.1. Camera proprie dispune de: iluminare naturala, pe timpul zilei; iluminat artificial general, de plafon si zonal; ventilatie directa: geamuri, usi de balcon; echipamente pentru încălzire, functionale si eficiente.

6.2. În camera proprie exista pentru fiecare beneficiar: pat, masa, scaun, dulap, noptiera, care poate fi încuiata.

6.3. Fiecare locatar beneficiaza de un spatiu de cel puțin 6 m², respectiv 8 m², în cazul locatarilor care utilizeaza un fotoliu rulant.

6.4.Beneficiarii își pot aduce obiecte personale și pot amenaja spațiul propriu conform preferințelor, cu respectarea condițiilor stabilite prin Regulile casei, cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori, desene, dacă nu există restricții precizate în planul individual de intervenție.

6.5.Fiecare beneficiar detine cheia camerei proprii; personalul detine o cheie de rezerva pentru situații de forță majoră.

SECTIUNEA 7: Camera de zi

Standardul 7	Camera de zi
	Locuința protejată detine o camera de zi pentru utilizare în comun.
Rezultat	Locatarii au acces în camera de zi, pentru a petrece timpul împreună.

7. Condiții minime

7.1.Suprafața camerei de zi trebuie să fie suficient de mare pentru ca beneficiarii să petreacă timpul liber, să primească vizite și/sau să servească masa împreună.

7.2.Camera de zi este amenajată și mobilată astfel încât să fie funcțională, confortabilă și accesibilă tuturor locatarilor locuinței.

7.3.Camera de zi este dotată cu: masă, scaune, fotolii / canapele, bibliotecă; televizor, radio, internet, telefon.

7.4.Beneficiarii participă la amenajarea și decorarea camerei de zi.

7.5.Beneficiarii au acces în camera de zi, cu respectarea Regulilor casei.

SECTIUNEA 8: Bucătaria

Standardul 8	Bucătaria
	Locuința protejată detine un spațiu, utilizat în comun de locatari, pentru prepararea, servirea și pastrarea hranei.
Rezultat	Beneficiarii prepară și servesc hrana în spații adecvate, curate și într-o ambianță plăcută.

8. Condiții minime

8.1.Bucătaria are un spațiu suficient, corespunzător numărului de beneficiari, pentru prepararea / servirea hranei și pastrarea alimentelor.

8.2.Bucătaria dispune de mobilier suficient, funcțional și confortabil: masă, scaune, dulapuri pentru veselă și tacâmuri.

8.3.Bucătaria este dotată cu instalații și echipamente - chiuvetă, aragaz, hotă, frigider, congelator - veselă și tacâmuri, în număr suficient, ușor de igienizat.

8.4.Bucătaria are dependințe suficiente pentru pastrarea în bune condiții a alimentelor.

8.5.Beneficiarii au acces liber la bucatărie, cu respectarea Regulilor casei.

8.6.Spațiile destinate preparării, pastrării și servirii hranei respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

SECTIUNEA 9: Spațiile igienico-sanitare

Standardul 9	Spațiile igienico-sanitare
	Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile.
Rezultat	Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate nevoilor lor.

9. Condiții minime:

9.1.Locuința protejată dispune de un grup sanitar, inclusiv baie / dus, pentru maximum 3 persoane.

9.2.Spațiile igienico-sanitare sunt asigurate cu apă curentă, rece și caldă, instalații electrice izolate și echipamente pentru încălzire funcționale și eficiente.

9.3.Beneficiarii au acces la spațiile igienico-sanitare, cu respectarea Regulilor casei.

9.4.Spațiile igienico-sanitare se încuie pentru a putea asigura intimitatea.

9.5. Pardoseala spatiilor igienico-sanitare este antiderapanta.

SECTIUNEA 10: Igiena si controlul infectiilor

Standardul 10	Igiena si controlul infectiilor
	Furnizorul se asigura ca locuinta protejata este curata, igienizata, fara igrasie.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejati contra riscului infectiilor.

10. Conditii minime

10.1. Locuinta protejata este mentinuta curata si igienizata, în conditiile obisnuite ale mediului familial de viata.

10.2. Locuinta protejata dispune de echipamentele necesare pentru igienizarea rufariei - masina de spalat automata si fier de calcat, în functie de numarul beneficiarilor, instalate conform normelor de protectie în vigoare.

10.3. Beneficiarii își igienizeaza rufaria proprie dupa un program stabilit prin consens.

10.4. Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri primesc asistenta calificata pentru mentinerea igienei personale.

10.5. Furnizorul asigura obiecte de igiena personala: periuta de dinti, pasta de dinti, sapun, prosoape, hârtie igienica, materiale necesare beneficiarilor care au probleme de continenta, absorbante igienice pentru femei.

10.6. Furnizorul asigura fiecarui beneficiar îmbracaminte si încălțaminte adecvata, suficienta, diversificata în functie de vârsta, anotimp, preferinte.

10.7. Beneficiarii își pastreaza îmbracamintea, echipamentele personale si materialele igienico-sanitare exclusiv pentru uzul propriu.

10.8. Toate spatiile, utilitatile, dotarile si echipamentele locuintei protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursa de contaminare.

10.9. Furnizorul asigura periodic produse igienico-sanitare pentru curatarea îmbracamintei, încălțamintei, lenjeriei si a spatiilor locuintei protejate.

CAPITOLUL III: MODULUL III - SPRIJIN PENTRU VIATA INDEPENDENTA

STANDARDELE 11-18

SECTIUNEA 11: Organizarea activitatilor de sprijin

Standardul 11	Organizarea activitatilor de sprijin
	Furnizorul asigura beneficiarilor sprijin adecvat, pentru a duce viata independenta, în baza evaluarii cerintelor individuale.
Rezultat	Beneficiarii duc o viata independenta.

11. Conditii minime

11.1. Furnizorul asigura fiecarui beneficiar activitati de sprijin pentru viata independenta, conform planului individual de interventie.

11.2. Activitatile de sprijin se pot organiza, în functie de nevoile beneficiarilor, pe 3 grade de interventie:

- sprijin ocazional: are drept scop mentinerea si dezvoltarea abilitatilor de viata independenta; asigura asistenta la nevoie; se efectueaza prin vizite ocazionale ale responsabilului de caz si prin contacte telefonice; este o modalitate de asistenta specifica locuintelor minim protejate;

- sprijin planificat: are drept scop mentinerea si dezvoltarea abilitatilor de viata independenta; asigura asistenta cu caracter planificat si la nevoie; se efectueaza prin vizite si contacte telefonice; este o modalitate de asistenta specifica locuintelor moderat protejate;

- sprijin permanent: are drept scop furnizarea asistentei pentru viata independenta; locuinta protejata asigura asistenta 24 de ore din 24 de ore cu personal care locuieste împreuna cu beneficiarii sau în proximitate; este o modalitate de asistenta specifica locuintelor maxim protejate.

- ▣**11.3.**Activitatile de sprijin pentru viata independenta constau în:
- monitorizare: supravegherea conditiilor de viata ale beneficiarilor;
 - consiliere: informarea si îndrumarea beneficiarilor pentru a accesa si valorifica resursele si facilitatile comunitatii: sanatate, educatie, munca, activitati recreative etc.;
 - dezvoltarea abilitatilor de viata independenta: autoservire, autogospodarire, efectuarea cumparaturilor, gestionarea bugetului, altele;
 - sprijin pentru angajare în munca: gasirea, ocuparea si pastrarea unui loc de munca;
 - mediere: optimizarea relatiilor sociale ale beneficiarilor în locuinta protejata si în comunitate;
 - interventie în caz de urgenta: sprijin pentru rezolvarea unor situatii de criza ale beneficiarilor: accidente, conflicte, boala etc. Activitatile de sprijin se realizeaza de catre personalul specializat al locuintei protejate.

11.4.Coordonarea activitatilor de sprijin asigurate fiecarii beneficiar în baza planului individual de interventie revine responsabilului de caz.

▣**SECTIUNEA 12: Rutine zilnice de viata**

Standardul 12	Rutine zilnice de viata
	Furnizorul asigura fiecarii beneficiar sprijin pentru a-si desfasura programul zilnic.
Rezultat	Beneficiarii își organizeaza si își desfasoara activitatile zilnice în locuinta protejata si în afara ei.

▣**12.**Conditii minime

12.1.Furnizorul asigura beneficiarilor sprijin pentru viata independenta, conform planului individual de interventie.

12.2.Furnizorul garanteaza accesul beneficiarilor în locuinta, cu respectarea regulilor stabilite prin Regulile casei.

12.3.Beneficiarii au deplina libertate de actiune în camera proprie, cu respectarea Regulilor casei; daca 2 beneficiari ocupa aceeasi camera, ei respecta conditiile pe care le stabilesc de comun acord si Regulile casei.

12.4.Beneficiarii au acces în camera de zi, la spatiile si echipamentele comune ale locuintei, în conditiile stabilite prin Regulile casei.

12.5.Beneficiarii detin cheia locuintei si a camerei proprii.

12.6.Beneficiarii pot primi vizite în regim privat; ei decid când si cine îi viziteaza, cu respectarea conditiilor din Regulile casei.

12.7.Beneficiarii pot detine un animal, daca acest lucru este acceptat de ceilalti beneficiari si în acord cu Regulile casei.

▣**SECTIUNEA 13: Comunicare**

Standardul 13	Comunicare
	Furnizorul asigura beneficiarilor sprijin pentru a-si rezolva problemele de comunicare.
Rezultat	Beneficiarii comunica între ei si cu alte persoane din afara locuintei protejate.

▣**13.**Conditii minime

13.1.Locuinta protejata ofera sprijin pentru comunicare beneficiarilor: mijloace audiovizuale, interpreti în limbajul mimico-gestual, traducatori, acces la servicii specializate ale comunitatii.

13.2.Planul individual de interventie stabileste tipul de servicii de sprijin în comunicare de care beneficiarul are nevoie, apelativul de adresare si altele.

13.3.Personalul specializat cunoaste particularitatile individuale legate de tipul si gradul de handicap ale beneficiarilor, astfel încât sa poata stabili o comunicare si relatii adecvate cu acestia.

▣**SECTIUNEA 14: Sanatate**

Standardul 14	Sanatate
	Furnizorul asigura beneficiarilor sprijin pentru a-si gestiona problemele de sanatate.
Rezultat	Beneficiarii primesc sprijin pentru a-si rezolva problemele de sanatate.

14. Conditii minime

14.1. Personalul de sprijin este la curent cu starea de sanatate a beneficiarilor pentru a-i ajuta sa își gestioneze problemele de sanatate curente sau urgentele medicale.

14.2. Personalul de sprijin detine cunostintele necesare pentru a consilia beneficiarii în ceea ce priveste procurarea si pastrarea medicamentelor, precum si utilizarea medicamentelor prescrise de medic.

14.3. Personalul sprijina beneficiarii sa cunoasca si sa utilizeze resursele si facilitatile comunitatii privind mentinerea / recuperarea sanatatii: medici de familie, medici specialisti, terapeuti, personal de îngrijire si asistenta medicala la domiciliu etc.

SECTIUNEA 15: Educatie

Standardul 15	Educatie
	Furnizorul asigura beneficiarilor sprijin pentru a se instrui conform dorintelor si potentialului individual.
Rezultat	Beneficiarii își exercita dreptul la educatie în functie de propria optiune.

15. Conditii minime

15.1. Furnizorul asigura conditii ca beneficiarii sa fie informati si sa aiba acces la serviciile educationale ale comunitatii: educatie scolara, formare si perfectionare profesionala si altele, în functie de nevoile si optiunile individuale stabilite în urma evaluarii / reevaluarilor.

15.2. Locuinta protejata sprijina beneficiarii sa foloseasca oportunitatile educationale si de formare continua ale comunitatii.

SECTIUNEA 16: Activitati ocupationale

Standardul 16	Activitati ocupationale
	Furnizorul asigura beneficiarilor sprijin pentru a desfasura activitati ocupationale, conform dorintelor si potentialului propriu.
Rezultat	Beneficiarii desfasoara activitati ocupationale, inclusiv munca salarizata.

16. Conditii minime

16.1. Furnizorul asigura beneficiarilor sprijin pentru a cunoaste si accesa resursele ocupationale ale comunitatii: centre de zi, locuri de munca, ateliere protejate, unitati protejate, munca voluntara etc.

16.2. Personalul de sprijin informeaza beneficiarii cu privire la serviciile de consiliere si orientare vocationala, de evaluare si plasare pe piata fortei de munca, oferite de comunitate, si sprijina beneficiarii sa utilizeze aceste servicii.

SECTIUNEA 17: Activitati recreative si de socializare

Standardul 17	Activitati recreative si de socializare
	Furnizorul asigura conditii pentru ca beneficiarii sa poata desfasura în locuinta protejata si în afara ei activitati recreative, fara a-i deranja sau prejudicia pe ceilalti locatari.
Rezultat	Beneficiarii sunt sprijiniti sa desfasoare în timpul liber activitati recreative si de socializare, conform potentialului si preferintelor proprii.

17. Conditii minime

17.1. Personalul de sprijin îi încurajeaza si îi îndruma pe beneficiari pentru a-si forma si dezvolta abilitatile, talentele si hobby-urile.

17.2. Personalul de sprijin este informat în legatura cu resursele recreative ale comunitatii: cultura, arta, turism, sport etc. si îi îndruma pe beneficiari sa le acceseze.

17.3. Personalul de sprijin încurajează organizarea unor activități recreative comune ale beneficiarilor: excursii, sport, vizionarea de filme și/sau spectacole, aniversări ale zilelor de naștere, sărbători religioase, cu respectarea Regulilor casei.

SECTIUNEA 18: Incluziune familiala si comunitara

Standardul 18	Incluziune familiala si comunitara Furnizorul asigura beneficiarilor sprijin pentru a deveni membri activi ai comunitatii de apartenenta.
Rezultat	Beneficiarii participa la viata comunitatii de apartenenta conform cerintelor si abilitatilor proprii.

18. Conditii minime

18.1. Furnizorul îi încurajează și îi sprijină pe beneficiari să mențină relații cu familia lor prin vizite, telefon, corespondență.

18.2. Beneficiarii pot fi vizitați oricând doresc de membrii familiei, cu respectarea Regulilor casei, și își pot vizita familiile în condiții de siguranță stabilite prin planul individual de intervenție.

18.3. Furnizorul îi sprijină pe beneficiari să aibă relații de bună conviețuire în locuința sa cu vecinii; personalul îi încurajează pe beneficiari să întretină relații de prietenie cu persoanele din locuința sa și din afara ei.

18.4. Personalul de sprijin asigură informarea beneficiarilor cu privire la valorile promovate de comunitate și despre drepturile și obligațiile lor în calitate de cetățeni.

18.5. Locuința protejată îi încurajează și îi sprijină pe beneficiari să își exercite dreptul la vot, atunci când nu există o interdicție legală în acest sens.

18.6. Personalul de sprijin asigură informarea beneficiarilor cu privire la serviciile și facilitățile oferite de instituțiile de interes public și îi sprijină pe beneficiari să le acceseze.

18.7. Furnizorul îi sprijină pe beneficiari să aibă relații cu organizații din sfera societății civile.

18.8. Furnizorul promovează activități de conștientizare și implicare a comunității în satisfacerea nevoilor beneficiarilor: încadrare în muncă, petrecerea timpului liber, socializare etc.

CAPITOLUL IV: MODULUL IV - DREPTURI SI ETICA

STANDARDELE 19 și 20

SECTIUNEA 19: Codul drepturilor beneficiarilor

Standardul 19	Codul drepturilor beneficiarilor Furnizorul respecta drepturile beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

19. Conditii minime

19.1. Drepturile beneficiarilor sunt prevăzute în Codul drepturilor beneficiarilor.

19.2. Codul drepturilor beneficiarilor le garantează acestora drepturile:

19.2.1. de a fi informați, ei și reprezentanții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai serviciilor furnizorului și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;

19.2.2. de a-și desfășura activitățile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;

19.2.3. de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanți legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;

19.2.4. de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;

19.2.5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;

19.2.6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de servicii;

- 19.2.7. de a beneficia de serviciile mentionate în contractul de servicii;
- 19.2.8. de a li se pastra datele personale în siguranta si confidentialitate;
- 19.2.9. de a nu fi abuzati, neglijati, abandonati, pedepsiti, hartuiti sau exploatati sexual;
- 19.2.10. de a face sugestii si reclamatii fara teama de consecinte;
- 19.2.11. de a nu fi exploatati economic privind banii, proprietatile sau sa le fie pretinse sume banesti ce depasesc taxele convenite pentru servicii;
- 19.2.12. de a nu li se impune restrictii de natura fizica ori psihica, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum si a celor convenite prin contractul de servicii;
- 19.2.13. de a fi tratati si de a avea acces la servicii, fara discriminare;
- 19.2.14. de a beneficia de intimitate;
- 19.2.15. de a-si manifesta si exercita liber orientarile si interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
- 19.2.16. de a-si dezvolta talentele si abilitatile;
- 19.2.17. de a fi sprijiniti pentru a se angaja în munca;
- 19.2.18. de a-si utiliza asa cum doresc lucrurile personale;
- 19.2.19. de a-si gestiona asa cum doresc resursele financiare, cu exceptia cazurilor de restrictie legala sau a acordurilor scrise între locuinta protejata si beneficiar / reprezentantul sau legal privind gestionarea banilor si bunurilor;
- 19.2.20. de a practica cultul religios dorit;
- 19.2.21. de a avea acces la informatii cu privire la reproducere si planificare familiala, într-o forma accesibila nivelului de educatie al beneficiarului;
- 19.2.22. de a nu desfasura activitati lucrative, aducatoare de venituri pentru locuinta protejata, împotriva vointei lor;
- 19.2.23. de a accesa toate spatiile si echipamentele comune;
- 19.2.24. de a avea acces la toate informatiile financiare care îi privesc, detinute de furnizor;
- 19.2.25. de a fi informati la zi, în mod complet si accesibil, în format clasic sau adaptat, despre politica si procedurile furnizorului si de a-si putea exprima liber opiniile în legatura cu acestea;
- 19.2.26. de a fi informati cu privire la toate activitatile desfasurate în locuinta protejata;
- 19.2.27. de a fi consultati cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstante stabilite prin contractul de servicii;
- 19.2.28. de a fi tratati individualizat, pentru o valorizare maximala a potentialului personal;
- 19.2.29. de a primi raspuns la solicitarile exprimate.

SECTIUNEA 20: Relatia personalului cu beneficiarii

Standardul 20	Relatia personalului cu beneficiarii
	Furnizorul detine si aplica o procedura privind relatia personalului cu beneficiarii, conforma cu normele deontologice si cu legislatia în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt tratati de personal cu onestitate si respect.

20. Conditii minime

20.1. Personalul cunoaste si respecta Codul drepturilor beneficiarilor.

20.2. Personalul cunoaste si respecta procedura privind relatia cu beneficiarii în care sunt specificate cazurile de interventie a organelor de ordine publica.

20.3. Personalul cunoaste si aplica procedurile legale privind restrictionarea libertatii de miscare a beneficiarilor cu tulburari psihice.

20.4. Furnizorul informeaza beneficiarii/reprezentantii legali si familiile beneficiarilor despre procedura locuintei protejate privind relatia personalului cu beneficiarii.

20.5.Furnizorul asigura anual sau când este necesar sesiuni de instruire a personalului în domeniul protecției și promovării drepturilor persoanelor cu handicap.

☒ **CAPITOLUL V: MODULUL V - RECLAMATII SI PROTECTIE**

STANDARDELE 21-23

☒ **SECTIUNEA 21: Reclamatii**

Standardul 21	Reclamatii Furnizorul detine si aplica o procedura privind înregistrarea și rezolvarea sesizarilor/reclamațiilor.
Rezultat	Beneficiarii cunosc modalitățile de efectuare a reclamațiilor; reclamațiile sunt soluționate cu promptitudine și corectitudine.

☒ **21.**Condiții minime

21.1.Furnizorul îi informează în scris pe beneficiari / reprezentanții legali, chiar de la admitere, despre procedura privind sesizările / reclamațiile: cui se adresează, cum se efectuează, care sunt etapele și termenele de răspuns, cum se răspunde la sesizare/reclamație, cine se ocupa de rezolvarea cazului.

21.2.Furnizorul pune la dispoziția beneficiarilor procedura privind efectuarea sesizarilor/reclamațiilor, într-un format și la un nivel accesibil în funcție de handicap: scriere Braille, casete audio, limbaj ușor de citit.

21.3.Personalul cunoaște și respectă procedura privind înregistrarea și rezolvarea sesizarilor/reclamațiilor.

☒ **SECTIUNEA 22: Protecția împotriva abuzurilor și neglijării**

Standardul 22	Protecția împotriva abuzurilor și neglijării Furnizorul detine și aplica o procedura privind protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării, tratamentului degradant sau inuman, fapte comise deliberat sau din ignoranță.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzului, neglijării sau tratamentului inuman ori degradant.

☒ **22.**Condiții minime

22.1.Furnizorul asigura informarea personalului și a beneficiarilor/reprezentanților legali despre procedura cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea tentativelor sau a acuzațiilor de abuz/neglijență asupra beneficiarilor.

22.2.Furnizorul îi încurajează și îi sprijină pe beneficiari să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor beneficiari din locuința protejată sau a unor persoane din afara acesteia.

22.3.Furnizorul monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari în afara locuinței protejate, în scopul prevenirii unor situații de abuz sau exploatare.

22.4.Personalul care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar are obligația de a înștiința imediat conducerea care aplică legislația în vigoare și anunța, după caz, salvarea, poliția, parchetul etc.

22.5.Furnizorul detine Registrul privind protecția împotriva abuzurilor, în care personalul responsabilizat consemnează situațiile sesizate, precum și măsurile ce au fost luate; acestea sunt consemnate și în dosarul beneficiarului.

22.6.În cazurile în care sunt necesare intervenții de restricționare a libertății de mișcare a beneficiarilor cu tulburări psihice, personalul responsabilizat notifică incidentul, iar măsurile sunt consemnate în Registrul privind protecția împotriva abuzurilor și în dosarul beneficiarului.

☒ **SECTIUNEA 23: Notificarea incidentelor deosebite**

Standardul 23	Notificarea incidentelor deosebite Furnizorul detine și aplica o procedura privind notificarea incidentelor deosebite,
---------------	---

	petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Incidentele deosebite privind beneficiarii sunt notificate.

23. Conditii minime

23.1. Personalul locuintei protejate informeaza în scris reprezentantul legal sau familia, politia, furnizorul de servicii, dupa caz, în legatura cu toate incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor, care afecteaza beneficiarii. Notificarea se trimite în maximum 24 de ore de la producerea incidentului.

23.2. Se notifica cel putin urmatoarele evenimente: decesul unui beneficiar, inclusiv circumstantele în care s-a produs; bolile infectioase si contagioase; o ranire sau vatamare importanta ori accident; contraventii si infractiuni; comportamentul inadecvat al unui membru al personalului; absenta nejustificata din locuinta; alte evenimente petrecute în locuinta protejata care afecteaza calitatea vietii sau siguranta beneficiarilor.

23.3. Notificarile efectuate si masurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate referitoare la beneficiar se consemneaza în dosarul acestuia.

PARTEA II: GLOSAR

Abilitati de viata independenta - se refera la capacitatea unei persoane de a se întretine, autoservi si autogospodari, la nivelul obisnuit al comunitatii de apartenenta, fie cu sprijin în unitati de asistenta sociala, fie independent, în comunitate.

Beneficiar - utilizator de servicii sociale.

Contract de servicii - înțelegere, acord scrisoare produce efecte juridice, între furnizorul de servicii sociale si beneficiar, prin care se stipuleaza conditiile în care se desfasoara activitatile de asistenta sociala, drepturile si obligatiile fiecareia dintre parti.

Evaluare - proces complex si continuu prin care sunt estimate si recunoscute particularitatile de dezvoltare, integrare si incluziune sociala a persoanelor adulte cu handicap; acesta presupune colectarea de informatii cât mai complete si interpretarea acestora în scopul orientarii si interventiei.

Integrare sociala - procesul de interactiune dintre individ sau grup si mediul social, prin intermediul caruia se realizeaza un echilibru functional al partilor.

Incluziune sociala - setul de masuri si actiuni multidimensionale din domeniile protectiei sociale, ocuparii fortei de muncii, locuirii, educatiei, sanatatii, informarii si comunicarii, mobilitatii, securitatii, justitiei si culturii, destinate combaterii excluziunii sociale.

Responsabil de caz - lucrator în cadrul unui serviciu social specializat, care coordoneaza derularea planului individual de interventie.

Procedura - contine, de regula, scopul, obiectivele si domeniul de aplicare ale unei activitati; etapele de urmat; continutul activitatii: cine, când, unde si cum se realizeaza activitatea; ce materiale, echipamente si documente trebuie utilizate; cum trebuie controlata si înregistrata activitatea.

PARTEA III: LISTA DOCUMENTELOR aferente Standardelor specifice de calitate - Locuinte protejate pentru persoane adulte cu handicap

1. Ghidul beneficiarului - vezi standardul 1.

2. Manual de proceduri - vezi standardul 1.

2.1. Procedura privind evaluarea / reevaluarea beneficiarilor - vezi standardul 2.

2.2. Procedura privind sistarea serviciilor - vezi standardul 4.

2.3. Procedura privind relatia personalului cu beneficiarii - vezi standardul 20.

2.4. Procedura privind înregistrarea si rezolvarea sesizarilor/reclamatiiilor - vezi standardul 21.

- 2.5.**Procedura privind protectia împotriva abuzurilor si neglijarii - vezi standardul 22.
- 2.6.**Procedura privind notificarea incidentelor deosebite - vezi standardul 23.
- 3.**Fisa de evaluare - vezi standardul 2.
- 4.**Plan individual de interventie - vezi standardul 3.
- 5.**Foaie de iesire - vezi standardul 4.
- 6.**Codul drepturilor beneficiarilor - vezi standardul 19.
- 7.**Registru privind protectia împotriva abuzurilor - vezi standardul 22.

Publicat în Monitorul Oficial cu numarul 752 din data de 7 noiembrie 2008