

ORDIN Nr. 559 din 22 octombrie 2008

privind aprobarea Standardelor specifice de calitate pentru centrele rezidențiale, centrele de zi și locuințele protejate pentru persoane adulte cu handicap

EMITENT: MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PERSOANELE CU HANDICAP
PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 752 din 7 noiembrie 2008

Având în vedere prevederile art. 4 alin. (1) lit. t) din Ordonanța Guvernului nr. 14/2003 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Persoanele cu Handicap, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 239/2003, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul art. 5 alin. (4) din Ordonanța Guvernului nr. 14/2003, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 239/2003, cu modificările și completările ulterioare,

președintele Autorității Naționale pentru Persoanele cu Handicap emite următorul ordin:

ART. 1

Se aprobă Standardele specifice de calitate pentru centrele rezidențiale, centrele de zi și locuințele protejate pentru persoane adulte cu handicap, prevăzute în anexele nr. 1 - 3, care fac parte integrantă din prezentul ordin.

ART. 2

Standardele specifice de calitate prevăzute în anexele nr. 1 - 3 se aplică începând cu data intrării în vigoare a prezentului ordin.

ART. 3

Autoritățile administrației publice și persoanele juridice de drept public și privat care desfășoară activități în domeniul protecției 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 Națională pentru Persoanele cu Handicap va elabora metodologia privind monitorizarea implementării și controlul respectării standardelor specifice de calitate pentru centrele rezidențiale, centrele de zi și locuințele protejate pentru persoane adulte cu handicap.

ART. 5

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

ART. 6

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Persoanele cu Handicap nr. 205/2005 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru centre rezidențiale pentru persoane adulte cu handicap, centre de zi pentru persoane adulte cu handicap și locuințe protejate pentru persoane adulte cu handicap, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 745 și 745 bis din 16 august 2005.

p. Președintele Autorității Naționale
pentru Persoanele cu Handicap,
Elena Roxana Badea

București, 22 octombrie 2008.
Nr. 559.

ANEXA 1

STANDARDE SPECIFICE DE CALITATE Centrele rezidențiale pentru persoane adulte cu handicap

MODULUL I - ACCESAREA SERVICIILOR STANDARDELE 1 - 4

Informare

Standardul 1	Informare
	Centrul rezidențial deține și utilizează materiale informative privind serviciile furnizate, inclusiv în forme accesibile persoanelor cu handicap.
Rezultat	Populația are acces la informații privind oferta de servicii a centrului rezidențial.

Condiții minime

1.1. Centrul rezidențial pune la dispoziția beneficiarului, familiei acestuia sau oricărei alte persoane interesate materiale informative și publicitare privind serviciile furnizate.

1.2. Centrul rezidențial utilizează ghidul beneficiarului ca material informativ, redactat în limba română sau, după caz, în limbile minorităților naționale, care include informații actualizate despre obiectivele, serviciile, resursele, facilitățile, costurile, condițiile de locuit, calificarea personalului, numărul de locuri și procedura de efectuare a reclamațiilor.

1.3. Centrul rezidențial deține și utilizează un manual de proceduri, document ce cuprinde toate procedurile aplicate în procesul de furnizare a serviciilor.

1.4. Centrul rezidențial deține ghidul beneficiarului și manualul de proceduri și în forme adaptate, precum: scriere Braille, casete video/audio, limbaj ușor de înțeles și altele.

1.5. Toți cei interesați pot vizita centrul rezidențial, în baza unui program afișat la loc vizibil, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților.

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

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

Evaluare

Standardul 2	Evaluare
	Centrul rezidențial deține și utilizează o procedură privind evaluarea/reevaluarea beneficiarilor.

Rezultat	Beneficiarilor li se asigură servicii în baza evaluării/reevaluării nevoilor individuale.
----------	---

Condiții minime

2.1. Centrul rezidențial efectuează evaluarea nevoilor individuale ale beneficiarilor în termen de maximum 7 zile de la admiterea acestora în centru; evaluarea cuprinde cel puțin următoarele: autonomie personală și stare fizică, greutate, preferințe și restricții alimentare, văz, auz, comunicare, sănătate bucală și dentiție, locomoție, mobilitate generală, istoricul "recăderilor", continență, medicație curentă, sănătate mentală și cogniție, preocupări, preferințe de activități, nevoi de educație, culturale, religioase, siguranță personală, riscuri, relația cu familia și alte contacte sociale, dependență de droguri, alcool, tutun.

2.2. Centrul rezidențial efectuează reevaluarea beneficiarilor: periodic, la 6 luni; când apar modificări semnificative ale stării sale psihofizice; la sistarea serviciilor.

2.3. Evaluarea/reevaluarea beneficiarului se efectuează cu participarea acestuia și, după caz, a reprezentantului legal.

2.4. Centrul rezidențial efectuează evaluarea și reevaluarea beneficiarilor cu o echipă multidisciplinară formată din minimum 3 specialiști în domenii ca medicină, asistență socială, psihologie, psihopedagogie.

2.5. Centrul rezidențial deține și utilizează pentru fiecare beneficiar o fișă de evaluare în care se înregistrează datele evaluărilor/reevaluărilor.

2.6. În baza rezultatelor reevaluărilor, ținând cont de interesul beneficiarului și de opinia acestuia sau a reprezentantului legal, centrul rezidențial poate propune furnizorului de servicii transferul persoanei adulte cu handicap în alt tip de serviciu social.

2.7. Centrul rezidențial asigură păstrarea datelor în regim de confidențialitate, conform legii, beneficiarul/reprezentantul său legal având acces la acestea.

Planificarea serviciilor

Standardul 3	Planificarea serviciilor
	Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un plan al serviciilor care îi vor fi furnizate.
Rezultat	Fiecare beneficiar primește servicii în baza unei planificări individuale.

Condiții minime

3.1. O echipă multidisciplinară formată din minimum 3 specialiști în domenii ca medicină, asistență socială, psihologie, psihopedagogie întocmește pentru fiecare beneficiar un plan individual de intervenție, pe baza fișei de evaluare.

3.2. Planul individual de intervenție stabilește, în baza evaluării/reevaluării, serviciile asigurate beneficiarului pe perioada rezidenței, precum și personalul implicat.

3.3. Planul individual de intervenție include: programul individual de îngrijire, programul individual de recuperare, programul individual de integrare/reintegrare socială.

3.4. Centrul rezidențial desemnează un responsabil de caz din rândul personalului specializat pentru a coordona și monitoriza planul individual de intervenție; centrul

rezidențial stabilește numărul responsabililor de caz în funcție de gradul, tipul de handicap și nevoile individuale ale beneficiarilor.

3.5. Furnizorul se asigură că responsabilul de caz, pe baza planului individual de intervenție, elaborează un orar zilnic pentru fiecare beneficiar și urmărește respectarea acestuia.

3.6. Planul individual de intervenție și orarul zilnic țin cont de opțiunile beneficiarului sau ale reprezentantului legal și se aduc la cunoștința acestuia.

3.7. Orarul zilnic nu suprasolicită beneficiarii, fiind prevăzute pauze și intervale de relaxare.

3.8. Planul individual de intervenție este revizuit după orice reevaluare, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului.

3.9. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a planului individual de intervenție, în forma inițială și ori de câte ori acesta este revizuit, prezentată într-o formă accesibilă, tipărită obișnuit sau în scriere Braille, casete video/audio, după caz.

Sistarea serviciilor

Standardul 4	Sistarea serviciilor
	Centrul rezidențial deține și aplică o procedură privind sistarea serviciilor.
Rezultat	Sistarea serviciilor se face conform nevoilor individuale ale beneficiarului, cu respectarea contractului de servicii.

Condiții minime

4.1. Sistarea serviciilor către beneficiar se efectuează în interesul acestuia, ținându-se cont de rezultatele reevaluărilor, cu respectarea prevederilor contractului de servicii.

4.2. Sistarea serviciului se poate dispune în următoarele cazuri: din rațiuni de ordin medical; de comun acord cu beneficiarul; pentru comportamente ale beneficiarului constatate ca periculoase pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personal; în cazuri de forță majoră; alte situații prevăzute în contractul de servicii încheiat între furnizorul de servicii și beneficiar.

4.3. La sistarea serviciilor, centrul rezidențial întocmește pentru fiecare beneficiar o foaie de ieșire, în care se precizează: data ieșirii; motivele; locația în care se mută beneficiarul - un alt centru de asistență socială, locuința proprie; persoana de contact care va putea da relații despre evoluția ulterioară a beneficiarului.

4.4. Pentru fiecare beneficiar, furnizorul deține un dosar care conține: fișa de evaluare, planul individual de intervenție, foaia de ieșire și fișa medicației; dosarul se întocmește în două exemplare, dintre care unul se înmânează cu semnătură de primire beneficiarului/reprezentantului legal sau familiei, după caz, iar al doilea se arhivează de către furnizor; o copie a foii de ieșire se trimite, cu confirmare de primire, serviciului social din cadrul autorității locale/județene care monitorizează beneficiarul.

4.5. Centrul rezidențial asigură toate măsurile necesare pentru ca beneficiarul să părăsească centrul în condiții de securitate.

STANDARDELE 5 - 10

Siguranță și accesibilitate

Standardul 5	Siguranță și accesibilitate
	Centrul rezidențial asigură beneficiarilor condiții de locuit conform nevoilor de viață și asistență ale acestora.
Rezultat	Beneficiarii trăiesc într-o locație sigură, confortabilă și accesibilă.

Condiții minime

5.1. Centrul rezidențial este amplasat în comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, astfel încât să permită accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile ei: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale.

5.2. În apropierea centrului rezidențial există căi de acces circulare de mijloace de transport public în comun.

5.3. Centrul rezidențial dispune de post telefonic și de acces la internet.

5.4. Spațiile centrului rezidențial sunt curate, igienizate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.

5.5. Centrul rezidențial asigură beneficiarilor confort termic și ventilație, naturală sau artificială, în toate spațiile pe care le deține.

5.6. Centrul rezidențial este înconjurat cu un gard de înălțime medie, fără elemente metalice periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri.

Dormitoarele

Standardul 6	Dormitoarele
	Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un spațiu personal într-un dormitor, în concordanță cu nevoile individuale ale beneficiarului.
Rezultat	Fiecare beneficiar deține un spațiu personal adecvat într-un dormitor.

Condiții minime

6.1. Centrul rezidențial alocă fiecărui beneficiar, în dormitor, un spațiu propriu de minimum 6 mp; dormitoarele pot fi ocupate de cel mult 3 beneficiari.

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

6.3. Centrul rezidențial ia măsuri speciale de prevenire a accidentelor, de exemplu: securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice etc.

6.4. Pardoseala trebuie să fie aderentă și ușor de igienizat.

6.5. Fiecare beneficiar dispune în dormitor de un spațiu ce se poate încuia: noptieră, sertar, în care își poate depozita medicamente, bani sau alte valori, dacă nu există restricții în acest sens, precizate în planul individual de intervenție.

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.

Spațiile pentru prepararea/servirea hranei

Standardul 7	Spațiile pentru prepararea/servirea hranei
	Centrul rezidențial deține 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.

Condiții minime

7.1. Centrul rezidențial deține spații adecvate preparării și păstrării alimentelor: bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice: instalații pentru gătit, chiuvetă, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

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

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

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.

Condiții minime

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

8.2. Centrul rezidențial deține o baie/un duș 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 deține grupuri sanitare separate pentru personal, dotate cu duș.

8.5. Centrul rezidențial deține 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 debara pentru păstrarea lenjeriei, prosoapelor și a hainelor curate.

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

Spațiile comune

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

Condiții minime

9.1. Centrul rezidențial deține: spații pentru activități de recuperare-socializare; spații pentru activități de terapie ocupațională/ergoterapie; spații în care beneficiarii își pot primi vizitatorii; spații în care se pot desfășura activități sociale, recreativ-culturale, sportive; spații destinate asistenței medicale curente, izolator.

9.2. Spațiile comune sunt amenajate, dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților și cu nevoile generale și individuale ale beneficiarilor; spațiile comune sunt accesibile tuturor beneficiarilor.

9.3. Centrul rezidențial deține spații pentru activități, în funcție de tipul unității și de nevoile individuale ale beneficiarilor, de exemplu: cabinet de consiliere psihologică și psihoterapie; sală de kinetoterapie și masaj; sală de fizioterapie; spații pentru diferite activități de terapie, sală de club și altele.

9.4. Centrul rezidențial dispune de spații pentru activități de atelier, seră, fermă, care corespund normelor profesionale ale activităților desfășurate cu beneficiarii, precum și normelor de protecție a muncii.

9.5. Centrul rezidențial are spații adecvate pentru activități în aer liber: curte interioară, grădină, teren de sport.

9.6. Centrul rezidențial garantează beneficiarilor primirea vizitatorilor în condiții de confidențialitate și discreție.

Igiena și controlul infecțiilor

Standardul 10	Igiena și controlul infecțiilor
	Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

Condiții minime

10.1. Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar obiecte de igienă personală: periută de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape, hârtie igienică, materiale necesare beneficiarilor care au probleme de continență, absorbante igienice pentru femei.

10.2. Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri primesc asistență calificată pentru menținerea igienei personale.

10.3. Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar îmbrăcăminte și încălțăminte adecvată, suficientă, diversificată în funcție de vârstă, anotimp, preferințe; igienizarea obiectelor de îmbrăcăminte se efectuează conform normelor legale.

10.4. Centrul rezidențial evită orice fel de practici care generează uniformizarea aspectului exterior al beneficiarilor.

10.5. Beneficiarii își păstrează îmbrăcăminte, echipamentele personale și materialele igienico-sanitare exclusiv pentru uzul propriu.

10.6. Lenjeria de pat se schimbă de câte ori este cazul, la cei cu probleme de continență sau vărsături, iar la ceilalți beneficiari, conform normelor legale.

10.7. Centrul rezidențial asigură igienizarea obiectelor din materiale textile, a tacâmurilor și a veselei folosite în procesul de acordare a serviciilor, conform normelor legale.

10.8. Centrul rezidențial aplică programe de curățenie și dezinfecție periodice adecvate pentru toate spațiile pe care le deține, la datele planificate, conform normelor legale în vigoare.

10.9. Centrul rezidențial respectă normele legale privind: izolarea persoanei cu boli contagioase, colectarea, împachetarea, manevrarea și eliberarea produselor de laborator; manipularea echipamentelor și instrumentarului medical; manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.

10.10. Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului rezidențial sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare.

10.11. Centrul rezidențial deține instalații pentru spălarea mâinilor în spațiile în care sunt manevrate materiale murdare, infectate sau deșeuri clinice.

10.12. Centrul rezidențial efectuează depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

MODULUL III - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ STANDARDELE 11 - 12

Hrănire

Standardul 11	Sprijin pentru hrănire
	Centrul rezidențial asigură beneficiarilor condiții de hrănire, conform nevoilor și preferințelor, cu respectarea normelor legale în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii primesc o alimentație adecvată, în baza planului individual de intervenție și a orarului zilnic.

Condiții minime

11.1. Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar 3 mese complete pe zi, dintre care două cu hrană gătită și două gustări, diferențiate prin prelucrare și prezentare, la intervale echilibrate.

11.2. Hrana corespunde normelor legale sub raport caloric, calitativ și cantitativ; atunci când este cazul, beneficiarii primesc hrană dietetică, pe baza recomandărilor medicului sau ale asistentului dietetician.

11.3. Centrul rezidențial asigură beneficiarilor meniuri variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele beneficiarilor.

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

11.5. Beneficiarii au timp suficient pentru hrănire, iar atunci când este necesar, primesc sprijin într-o manieră discretă, tolerantă.

11.6. Servirea mesei în dormitoare se practică numai pentru persoanele a căror condiție de sănătate nu permite deplasarea acestora la spațiul destinat servirii hranei.

11.7. Beneficiarii sunt sprijiniți de personal să își formeze deprinderi și abilități adecvate de hrănire.

Supravegherea și menținerea sănătății

Standardul 12	Supravegherea și menținerea sănătății
	În centrul rezidențial există condiții de menținere a sănătății beneficiarilor și a colectivității în care trăiesc.
Rezultat	Beneficiarii primesc asistență adecvată pentru menținerea sănătății.

Condiții minime

12.1. Fiecare beneficiar primește asistență pentru menținerea sănătății, în funcție de tipul centrului și conform planului individual de intervenție.

12.2. Centrul rezidențial îi informează pe beneficiari/reprezentanții legali, chiar de la primirea în unitate, despre drepturile și modalitățile legale de acordare a asistenței medicale.

12.3. Centrul rezidențial garantează accesul fiecărui beneficiar la asistență medicală, conform normelor legale în vigoare: medic de familie, medici specialiști - în centru sau în policlinici din cadrul comunității; asistență tehnică adecvată - ochelari, lucrări stomatologice, orteze, proteze.

12.4. Centrul rezidențial monitorizează prin planul de intervenție starea de sănătate a beneficiarilor, în scop preventiv și terapeutic.

12.5. Personalul medico-sanitar responsabilizat ține evidența administrării medicamentelor, în conformitate cu normele legale în vigoare, într-un document special - fișa medicației.

12.6. În cazul în care beneficiarii nu își pot administra singuri medicația, 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.

MODULUL IV - RECUPERARE STANDARDUL 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.

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 - artterapie, meloterapie, terapie prin muncă-ergoterapie; terapia tulburărilor de limbaj; formarea, dezvoltarea și consolidarea deprinderilor de viață independentă, igienă 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 inițiativă, să își organizeze și să execute, pe cât posibil autonom, activități cotidiene, fiind luate toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor de accident și îmbolnăvire.

MODULUL V - INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ STANDARDUL 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

Condiții minime

14.1. Centrul rezidențial asigură servicii de integrare/reintegrare familială și comunitară în baza programului individual de integrare/reintegrare socială.

14.2. Centrul rezidențial asigură beneficiarilor, după caz, sprijin pentru a accesa în comunitate servicii de: educație; informare și consiliere, interpretare în limbaj mimico-gestual, consiliere și reprezentare juridică, consiliere pentru adaptarea locuinței, îndrumare vocațională: sprijin pentru angajare, formare, orientare și încadrare în muncă, asistență socială și altele.

14.3. Centrul rezidențial îi încurajează și îi sprijină pe beneficiari să mențină relații cu familia, reprezentantul legal, prietenii - prin telefon, corespondență, vizite, ieșiri în comunitate.

14.4. Centrul rezidențial informează beneficiarii, reprezentanții legali și familiile despre condițiile de desfășurare a vizitelor în centru - programul de vizitare, restricții, spațiile de primire a vizitatorilor, condițiile de supraveghere a vizitelor - asigurând un cadru privat și o ambianță intimă în aceste situații.

14.5. Centrul rezidențial informează și consultă familiile beneficiarilor atunci când se iau decizii importante în legătură cu beneficiarii.

14.6. Centrul rezidențial asigură informarea beneficiarilor asupra valorilor promovate în comunitate, asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de cetățeni.

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

14.8. Centrul rezidențial îi sprijină pe beneficiari să cunoască și să utilizeze serviciile comunității: poștă și comunicații, transport, educație școlară, servicii medicale și de recuperare, servicii de îndrumare vocațională, în funcție de nevoile și opțiunile individuale.

14.9. Centrul rezidențial îi încurajează pe beneficiari să își exprime opiniile și preferințele în proiectarea și derularea activităților de socializare, opiniile lor fiind luate în considerare la întocmirea orarului zilnic.

14.10. Centrul rezidențial asigură transport, materiale și echipamente, spații pentru învățare, personal de sprijin beneficiarilor care frecventează servicii educaționale.

14.11. Centrul rezidențial asigură beneficiarilor condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber: resurse umane, echipamente și materiale, mijloace de transport și altele.

MODULUL VI - DREPTURI ȘI ETICĂ STANDARDELE 15 și 16

Codul drepturilor beneficiarilor

Standardul 15	Codul drepturilor beneficiarilor
	Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Condiții minime

15.1. Drepturile beneficiarilor sunt prevăzute în Codul drepturilor beneficiarilor.

15.2. Codul drepturilor beneficiarilor le garantează acestora drepturile:

15.2.1. de a fi informați, ei sau 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;

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

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

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

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

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

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

15.2.8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;

15.2.9. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați sexual;

15.2.10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;

15.2.11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;

15.2.12. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau de alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de servicii;

15.2.13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;

15.2.14. de a beneficia de intimitate;

15.2.15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, sexuale, conform legii;

15.2.16. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;

15.2.17. de a fi sprijiniți pentru a se angaja în muncă;

15.2.18. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;

15.2.19. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între centrul rezidențial și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și a bunurilor;

15.2.20. de a practica cultul religios dorit;

15.2.21. de a avea acces la informații cu privire la reproducere și planificare familială, într-o formă accesibilă nivelului de educație al beneficiarului;

15.2.22. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;

15.2.23. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;

15.2.24. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de furnizor;

15.2.25. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre politica și procedurile furnizorului și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;

15.2.26. de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în centru;

- 15.2.27. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv cu privire la dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de servicii;
- 15.2.28. de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;
- 15.2.29. de a primi răspuns la solicitările exprimate.

Relația personalului cu beneficiarii

Standardul 16	Relația personalului cu beneficiarii
	Centrul rezidențial deține și aplică o procedură privind relația personalului cu beneficiarii, conformă cu normele deontologice și cu legislația în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt tratați de personal cu onestitate și respect.

Condiții minime

- 16.1. Personalul cunoaște și respectă Codul drepturilor beneficiarilor.
- 16.2. Personalul cunoaște și respectă procedura privind relația cu beneficiarii.
- 16.3. Personalul cunoaște și aplică, în caz de forță majoră, procedurile legale privind restricționarea libertății de mișcare a beneficiarilor cu tulburări psihice.
- 16.4. Centrul rezidențial îi informează pe beneficiari/reprezentanții legali/familia despre procedura unității privind relația personalului cu beneficiarii.
- 16.5. Centrul rezidențial asigură anual sau ori de câte ori este nevoie sesiuni de instruire a personalului în domeniul protecției și promovării drepturilor persoanelor cu handicap.

MODULUL VII - RECLAMAȚII ȘI PROTECȚIE STANDARDELE 17 - 19

Reclamații

Standardul 17	Reclamații
	Centrul rezidențial deține și aplică o procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor.
Rezultat	Beneficiarii cunosc modalitățile de efectuare a reclamațiilor; reclamațiile sunt soluționate cu promptitudine și corectitudine.

Condiții minime

- 17.1. Centrul rezidențial îi informează în scris pe beneficiari/reprezentanții legali, în termen de 7 zile de la admitere, despre procedura privind sesizările/reclamațiile: cui se adresează, cum se efectuează, care sunt etapele și termenele de răspuns, cine se ocupă de rezolvarea cazului.
- 17.2. Centrul rezidențial pune la dispoziția beneficiarilor procedura privind efectuarea sesizărilor/reclamațiilor, 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 sesizărilor/reclamațiilor.

Protecția împotriva abuzurilor și neglijării

Standardul 18	Protecția împotriva abuzurilor și neglijării
	Centrul rezidențial deține și aplică o procedură 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.

Condiții minime

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

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

18.4. Angajații centrului rezidențial 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 rezidențial deține 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.

Notificarea incidentelor deosebite

Standardul 19	Notificarea incidentelor deosebite
	Centrul rezidențial deține și aplică o procedură privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Incidentele deosebite privind beneficiarii sunt notificate.

Condiții minime

19.1. Centrul rezidențial informează în scris reprezentantul legal sau familia, poliția, furnizorul de servicii, după caz, în legătură cu toate incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor, care afectează beneficiarii.

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

19.3. Se notifică cel puțin următoarele evenimente: decesul unui beneficiar, inclusiv circumstanțele în care s-a produs; bolile infecțioase și contagioase; o rănire sau vătămare importantă ori accident; contravenții și infracțiuni; comportamentul inadecvat al unui membru al personalului; absența nejustificată din centru; alte evenimente petrecute în centru care afectează calitatea vieții sau siguranța beneficiarilor.

19.4. Notificările efectuate și măsurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate referitoare la beneficiar se consemnează în dosarul acestuia.

GLOSAR

Abilități de viață independentă - se referă la capacitatea unei persoane de a se întreține, de a se autoservi și de a se autogospodări, la nivelul obișnuit al comunității de apartenență, fie cu sprijin în unități de asistență socială de tip "locuințe protejate", fie independent, în comunitate - cu sau fără 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 și beneficiar, prin care se stipulează condițiile în care se desfășoară activitățile de asistență socială, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți.

Evaluare - proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială ale persoanelor adulte cu handicap; acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției.

Integrare socială - procesul de interacțiune dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căruia se realizează un echilibru funcțional al părților.

Incluziune socială - setul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncii, locuirii, educației, sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale.

Orar zilnic - precizează condițiile de desfășurare a activităților beneficiarului - intervalul orar și locul - pe parcursul unei zile.

Procedură - conține, de regulă, scopul, obiectivele și domeniul de aplicare ale unei activități; etapele de urmat; conținutul activității: cine, când, unde și cum se realizează activitatea; ce materiale, echipamente și documente trebuie utilizate; cum trebuie controlată și înregistrată activitatea.

Responsabil de caz - lucrător în cadrul unui serviciu social specializat, care coordonează derularea planului individual de intervenție.

Recuperare - asigură persoanelor cu handicap activități care au drept scop restabilirea stării inițiale de sănătate și funcționalitate a acestora, pe două coordonate: reabilitare, care presupune refacerea structurilor morfofuncționale alterate, și abilitare, ce vizează antrenarea structurilor neafectate pentru a crea și a consolida comportamente și abilități noi, echivalente cu cele deficitare.

LISTA DOCUMENTELOR

aferente Standardelor specifice de calitate - Centre rezidențiale pentru persoane adulte cu handicap

1. Ghidul beneficiarului - vezi standardul 1.
2. Manual de proceduri - vezi standardul 1.
 - 2.1. Procedură privind evaluarea/reevaluarea beneficiarilor - vezi standardul 2.
 - 2.2. Procedură privind sistarea serviciilor - vezi standardul 4.
 - 2.3. Procedură privind relația personalului cu beneficiarii - vezi standardul 16.
 - 2.4. Procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor - vezi standardul 17.
 - 2.5. Procedură privind protecția împotriva abuzurilor și neglijării - vezi standardul 18.
 - 2.6. Procedură privind notificarea incidentelor deosebite - vezi standardul 19.
3. Fișă de evaluare - vezi standardul 2.
4. Plan individual de intervenție - vezi standardul 3.
5. Orar zilnic - vezi standardul 3.
6. Fișa medicației - vezi standardul 12.
7. Foaie de ieșire - vezi standardul 4.
8. Codul drepturilor beneficiarilor - vezi standardul 15.
9. Registru privind protecția împotriva abuzurilor - vezi standardul 18.

NOTĂ:

Tipuri de centre: centre de îngrijire și asistență, centre-pilot, centre de integrare prin terapie ocupațională, centre de recuperare și reabilitare, centre de tip respiro/centre de criză, centre de pregătire pentru o viață independentă și altele.

ANEXA 2

STANDARDE SPECIFICE DE CALITATE
Centrele de zi pentru persoane adulte cu handicap

MODULUL I - ACCESAREA SERVICIILOR
STANDARDELE 1 - 5

Informare

Standardul 1	Informare
	Centrul de zi deține și utilizează materiale informative privind serviciile furnizate, inclusiv în forme accesibile persoanelor cu handicap.
Rezultat	Populația are acces la informații privind oferta de servicii a centrului de zi.

Condiții minime

1.1. Centrul de zi pune la dispoziția beneficiarului, familiei acestuia sau oricărei alte persoane interesate materiale informative și publicitare privind serviciile furnizate.

1.2. Centrul de zi utilizează ghidul beneficiarului ca material informativ, redactat în limba română sau, după caz, în limbile minorităților naționale, care include informații actualizate despre obiectivele, serviciile furnizate, resursele, facilitățile, costurile, calificarea personalului, numărul de locuri și procedura de efectuare a reclamațiilor.

1.3. Centrul de zi deține și utilizează manualul de proceduri, document ce cuprinde toate procedurile aplicate în procesul de furnizare a serviciilor către beneficiar.

1.4. Centrul de zi deține ghidul beneficiarului și manualul de proceduri și în forme adaptate, precum: scriere Braille, casete video/audio, limbaj ușor de înțeles și altele.

1.5. Toți cei interesați pot vizita centrul de zi, în baza unui program afișat la loc vizibil, pentru a cunoaște condițiile de desfășurare a activităților.

Evaluare

Standardul 2	Evaluare
	Centrul de zi deține și utilizează o procedură privind evaluarea/reevaluarea beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarilor li se asigură servicii în baza evaluării/reevaluării nevoilor individuale.

Condiții minime

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

2.2. Centrul de zi efectuează reevaluarea beneficiarului: periodic, la 6 luni; când apar modificări semnificative ale stării sale psihofizice; la sistarea serviciilor.

2.3. Evaluarea/reevaluarea beneficiarilor se efectuează cu participarea acestora și, după caz, a reprezentantului legal.

2.4. Centrul de zi efectuează evaluarea și reevaluarea beneficiarilor cu o echipă multidisciplinară formată din minimum 3 specialiști în domenii ca medicină, asistență socială, psihologie, psihopedagogie.

2.5. Centrul de zi deține și utilizează pentru fiecare beneficiar o fișă de evaluare în care se înregistrează datele evaluărilor/reevaluărilor.

2.6. Centrul de zi asigură păstrarea datelor în regim de confidențialitate, conform legii, beneficiarul/reprezentantul său legal având acces la acestea.

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

Program zilnic

Standardul 3	Program zilnic
	Centrul de zi stabilește și respectă un program zilnic al activităților.
Rezultat	Beneficiarii participă la un program de activități care răspunde nevoilor individuale evaluate.

Condiții minime

- 3.1. Programul de funcționare al centrului de zi este de minimum 8 ore zilnic.
- 3.2. Programul este afișat la loc vizibil, accesibil beneficiarilor, personalului și celor interesați.
- 3.3. Fiecare beneficiar are un orar zilnic propriu.

Planificarea serviciilor

Standardul 4	Planificarea serviciilor
	Centrul de zi asigură fiecărui beneficiar un plan al serviciilor care îi vor fi furnizate.
Rezultat	Fiecare beneficiar primește servicii în baza unei planificări individuale.

Condiții minime

4.1. O echipă multidisciplinară formată din minimum 3 specialiști în domenii ca medicină, asistență socială, psihologie, psihopedagogie întocmește pentru fiecare beneficiar un plan individual de intervenție, pe baza fișei de evaluare.

4.2. Planul individual de intervenție stabilește, în baza evaluării/reevaluării, serviciile asigurate beneficiarului, precum și personalul implicat.

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

4.4. Centrul de zi desemnează un responsabil de caz din rândul personalului specializat pentru a coordona și monitoriza planul individual de intervenție; centrul de zi stabilește numărul responsabililor de caz, în funcție de gradul, tipul de handicap și nevoile individuale ale beneficiarilor.

4.5. Responsabilul de caz, pe baza planului individual de intervenție, elaborează un orar zilnic pentru fiecare beneficiar și urmărește respectarea acestuia.

4.6. Orarul zilnic nu suprasolicitează beneficiarii, fiind prevăzute pauze și intervale de relaxare.

4.7. Planul individual de intervenție și orarul zilnic țin cont de opțiunile beneficiarului/reprezentantului legal și se aduc la cunoștința acestuia.

4.8. Planul individual de intervenție este revizuit după orice reevaluare, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului.

4.9. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a planului individual de intervenție, în forma inițială și ori de câte ori acesta este revizuit, prezentată într-o formă accesibilă, tipărită obișnuit sau în scriere Braille, casete video/audio, după caz.

Sistarea serviciilor

Standardul 5	Sistarea serviciilor
	Centrul de zi deține și aplică o procedură privind sistarea serviciilor.
Rezultat	Sistarea serviciilor se face conform nevoilor individuale ale beneficiarului, cu respectarea contractului de servicii.

Condiții minime

5.1. Sistarea serviciilor către beneficiar se efectuează în interesul acestuia, ținându-se cont de rezultatele reevaluărilor, conform prevederilor contractului de servicii.

5.2. Sistarea serviciului se poate dispune în următoarele cazuri: din rațiuni de ordin medical; de comun acord cu beneficiarul; pentru comportamente ale beneficiarului constatate ca periculoase pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personal; în cazuri de forță majoră; alte situații prevăzute în contractul de servicii încheiat între furnizorul de servicii și beneficiar.

5.3. La sistarea serviciilor, centrul de zi întocmește pentru fiecare beneficiar o foaie de ieșire, în care se precizează: data sistării serviciilor către beneficiar; motivele; persoana de contact care va putea da relații despre evoluția ulterioară a beneficiarului.

5.4. Pentru fiecare beneficiar, furnizorul deține un dosar care conține: fișa de evaluare, planul individual de intervenție, foaia de ieșire și fișa medicației; dosarul se întocmește în două exemplare, dintre care unul se înmânează cu semnătură de primire beneficiarului/reprezentantului legal sau familiei, după caz, iar al doilea se arhivează de către furnizor; o copie a foii de ieșire se trimite, cu confirmare de primire, serviciului social din cadrul autorității locale/județene care monitorizează beneficiarul.

MODULUL II - LOCAȚIA - CONDIȚII GENERALE STANDARDELE 6 - 10

Siguranță și accesibilitate

Standardul 6	Siguranță și accesibilitate
	Centrul de zi asigură beneficiarilor condiții de desfășurare a activităților prevăzute în programul zilnic.
Rezultat	Beneficiarii își desfășoară activitățile într-o locație sigură, confortabilă și accesibilă.

Condiții minime

6.1. Centrul de zi este amplasat în comunitate, astfel încât să permită cu ușurință accesul beneficiarilor la serviciile furnizate de acesta.

6.2. În apropierea Centrului de zi există căi de acces circulare de mijloace de transport public în comun.

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

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

6.5. Centrul de zi asigură beneficiarilor confort termic și ventilație, naturală sau artificială, în toate spațiile pe care le deține.

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

Spațiile destinate activităților

Standardul 7	Spațiile destinate activităților
--------------	----------------------------------

	Centrul de zi dispune de spații suficiente pentru desfășurarea activităților conform nevoilor beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarii își desfășoară activitățile planificate în spații sigure, accesibile, funcționale și confortabile.

Condiții minime

7.1. Centrul de zi deține spații pentru activități de recuperare-socializare și, după caz, poate deține spații pentru prepararea/servirea hranei și spații destinate asistenței medicale curente.

7.2. Spațiile destinate activităților sunt amenajate, dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților și cu nevoile generale și individuale ale beneficiarilor; aceste spații sunt accesibile tuturor beneficiarilor.

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

7.4. Centrul de zi dispune de spațiu adecvat pentru activități în aer liber, are curte proprie sau se află în apropierea unor spații care pot fi folosite în acest scop: parcuri, terenuri de sport, la care beneficiarii au acces.

Spațiile pentru prepararea/servirea hranei

Standardul 8	Spațiile pentru pregătirea/servirea hranei
	Centrul de zi deține spații pentru prepararea/servirea hranei care corespund cerințelor de igienă, siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort ale beneficiarilor.
Rezultat	Prepararea și/sau servirea hranei se efectuează în spații adecvate acestor activități și cerințelor beneficiarilor.

Condiții minime

8.1. Centrul de zi poate deține spații adecvate preparării și păstrării alimentelor: bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice: instalație de gătit, chiuvetă, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

8.2. Centrul de zi deține spații adecvate servirii hranei, amenajate cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, bine iluminate, cu o ambianță plăcută, de exemplu: fețe de masă, flori, fond muzical; vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

8.3. Spațiile destinate pregătirii, păstrării și servirii hranei respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

Spațiile igienico-sanitare

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

Condiții minime

9.1. Centrul de zi deține grupuri sanitare accesibile, separate pe sexe, cu acces direct din spațiile destinate activităților sau în imediata apropiere a acestora: un grup sanitar la cel mult 10 beneficiari.

9.2. Centrul de zi deține cel puțin o baie sau un duș.

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

9.4. Dacă centrul deține o spălătorie-uscătorie, aceasta nu se află în proximitatea bucătăriilor sau a spațiilor pentru servirea hranei și va fi amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare.

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

Igiena și controlul infecțiilor

Standardul 10	Igiena și controlul infecțiilor
	Centrul de zi aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

Condiții minime

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

10.2. Beneficiarii își păstrează îmbrăcămintea, echipamentele personale și alte materiale igienico-sanitare exclusiv pentru uzul propriu.

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

10.4. Centrul de zi aplică programe de curățenie și dezinfecție periodice adecvate pentru toate spațiile pe care le deține, la datele planificate, conform normelor legale în vigoare.

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

10.6. Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului de zi sunt curate, igienice, ferite de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare.

10.7. Centrul de zi efectuează depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

MODULUL III - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ STANDARDELE 11 și 12

Hrănire

	Centrul de zi asigură beneficiarilor condiții de hrănire, conform nevoilor și preferințelor, cu respectarea normelor legale în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii primesc o alimentație adecvată, în baza planului individual de intervenție.

Condiții minime

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

11.2. Hrana poate fi: preparată în bucătăria centrului de zi; furnizată de către o firmă specializată; adusă de beneficiar sau de familia acestuia.

11.3. Centrul de zi se asigură că hrana consumată de beneficiari corespunde normelor legale sub raport caloric, calitativ și cantitativ și este diversificată de la o zi la alta; atunci când este cazul, beneficiarii primesc hrană dietetică, pe baza recomandărilor medicului sau ale asistentului dietetician.

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

11.5. Beneficiarii au timp suficient pentru hrănire, iar atunci când este necesar primesc sprijin într-o manieră discretă, tolerantă.

11.6. Beneficiarii sunt sprijiniți de personal să își formeze deprinderi și abilități adecvate de hrănire.

Supravegherea și menținerea sănătății

Standardul 12	Supravegherea și menținerea sănătății
	Centrul de zi asigură condiții de menținere a sănătății beneficiarilor și a colectivității în care trăiesc.
Rezultat	Beneficiarii primesc asistență adecvată pentru menținerea sănătății.

Condiții minime

12.1. Fiecare beneficiar primește asistență pentru menținerea sănătății, în baza programului individual de intervenție.

12.2. Centrul de zi îi informează pe beneficiari/reprezentanții legali, chiar de la primirea în unitate, despre drepturile și modalitățile legale de acordare a asistenței medicale.

12.3. Centrul de zi monitorizează în scop preventiv și terapeutic starea de sănătate a beneficiarilor.

12.4. Personalul responsabilizat ține evidența administrării medicamentelor, în conformitate cu normele legale în vigoare, într-un document special - fișa medicației.

12.5. În cazul în care beneficiarii nu își pot administra singuri medicația, acest lucru se efectuează de către personalul responsabilizat, conform prescripțiilor medicale.

12.6. Centrul de zi asigură beneficiarilor, inclusiv celor cu mobilitate redusă, activități în aer liber prevăzute în orarul zilnic.

12.7. În cazul decesului unui beneficiar în timpul desfășurării activităților, centrul de zi sprijină familia/reprezentantul legal să îndeplinească formalitățile legale necesare, medicamentele beneficiarului se păstrează până la stabilirea cauzelor decesului.

MODULUL IV - RECUPERARE STANDARDUL 13

Recuperare

Standardul 13	Recuperare
	Centrul de zi asigură activități de recuperare, în baza evaluării/reevaluărilor beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarii desfășoară activități de recuperare conform nevoilor și preferințelor lor.

Condiții minime

13.1. Centrul de zi asigură activități de recuperare în baza programului individual de recuperare, conform orarului 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 - arterapie, meloterapie, terapie prin muncă-ergoterapie; terapia tulburărilor de limbaj; formarea, dezvoltarea și consolidarea deprinderilor de viață independentă, igienă personală, autoservire și autogospodărire.

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

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

MODULUL V - SOCIALIZARE STANDARDUL 14

Socializare

Standardul 14	Socializare
	Centrul de zi asigură beneficiarilor condiții de participare la acțiuni de socializare.
Rezultat	Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să participe la viața socială a comunității.

Condiții minime

14.1. Centrul de zi asigură acțiuni de socializare în baza programului individual de socializare.

14.2. Acțiunile de socializare cuprind: sprijin pentru a accesa servicii de educație, de informare și consiliere, de interpretare în limbaj mimico-gestual, de consiliere și reprezentare

juridică, de consiliere pentru adaptarea locuinței, de formare, orientare și încadrare în muncă, de asistență socială și altele.

14.3. Centrul de zi asigură informarea beneficiarilor asupra valorilor promovate în comunitate, asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de cetățeni.

14.4. Centrul de zi sprijină beneficiarii să cunoască și să utilizeze serviciile comunității: poștă și comunicații, transport, educație școlară, servicii medicale și de recuperare, servicii de îndrumare vocațională, în funcție de nevoile și opțiunile individuale.

14.5. Centrul de zi îi sprijină pe beneficiari să participe la viața comunității.

14.6. Centrul de zi îi încurajează pe beneficiari să își exprime opiniile și preferințele în proiectarea și derularea acțiunilor de socializare, opiniile lor fiind luate în considerare la întocmirea orarului zilnic.

MODULUL VI - DREPTURI ȘI ETICĂ

STANDARDELE 15 și 16

Codul drepturilor beneficiarilor

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

Condiții minime

15.1. Drepturile beneficiarilor sunt prevăzute în Codul drepturilor beneficiarilor.

15.2. Codul drepturilor beneficiarilor le garantează acestora drepturile:

15.2.1. 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;

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

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

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

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

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

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

15.2.8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;

15.2.9. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați sexual;

15.2.10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;

15.2.11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;

15.2.12. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau de alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de servicii;

15.2.13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii fără discriminare;

- 15.2.14. de a beneficia de intimitate;
- 15.2.15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
- 15.2.16. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;
- 15.2.17. de a fi sprijiniți pentru a se angaja în muncă;
- 15.2.18. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
- 15.2.19. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise dintre centrul de zi și beneficiarul/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și a bunurilor;
- 15.2.20. de a avea acces la informații cu privire la reproducere și planificare familială, într-o formă accesibilă nivelului de educație al beneficiarului;
- 15.2.21. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;
- 15.2.22. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
- 15.2.23. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de furnizor;
- 15.2.24. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre politica și procedurile furnizorului și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
- 15.2.25. de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în centru;
- 15.2.26. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv cu privire la dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de servicii;
- 15.2.27. de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;
- 15.2.28. de a primi răspuns la solicitările exprimate.

Relația personalului cu beneficiarii

Standardul 16	Relația personalului cu beneficiarii
	Centrul de zi deține și aplică o procedură privind relația personalului cu beneficiarii, conformă cu normele deontologice și cu legislația în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt tratați de personal cu onestitate și respect.

Condiții minime

- 16.1. Personalul cunoaște și respectă Codul drepturilor beneficiarilor.
- 16.2. Personalul cunoaște și respectă procedura privind relația cu beneficiarii.
- 16.3. Personalul cunoaște și aplică, în caz de forță majoră, procedurile legale privind restricționarea libertății de mișcare a beneficiarilor atunci când apar tulburări de comportament ce pun în pericol integritatea fizică a beneficiarului sau a celor din jur.
- 16.4. Centrul de zi îi informează pe beneficiari/reprezentanții legali, familiile beneficiarilor despre procedura unității privind relația personalului cu beneficiarii.
- 16.5. Centrul de zi asigură anual sau ori de câte ori este nevoie sesiuni de instruire a personalului în domeniul protecției și promovării drepturilor persoanelor cu handicap.

MODULUL VII - RECLAMAȚII ȘI PROTECȚIE

STANDARDELE 17 - 19

Reclamații

Standardul 17	Reclamații
	Centrul de zi deține și aplică o procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor.
Rezultat	Beneficiarii cunosc modalitățile de efectuare a reclamațiilor; reclamațiile sunt soluționate cu promptitudine și corectitudine.

Condiții minime

17.1. Centrul de zi 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, cine se ocupă de rezolvarea cazului.

17.2. Centrul de zi pune la dispoziția beneficiarilor procedura privind efectuarea sesizărilor/reclamațiilor, 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 înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor.

Protecție împotriva abuzurilor și neglijării

Standardul 18	Protecție împotriva abuzurilor și neglijării
	Centrul de zi deține și aplică o procedură privind protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării, tratamentului degradant sau inuman, fapte comise deliberat sau din ignoranță.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzului, neglijării, tratamentului inuman sau degradant.

Condiții minime

18.1. Centrul de zi informează personalul și beneficiarii/reprezentanții legali despre procedura cu privire la prevenirea, semnalarea, identificarea, evaluarea și soluționarea tentativelor sau a acuzațiilor de abuz/neglijență manifestate față de beneficiari.

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

18.4. Angajații centrului de zi 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, parchetul.

18.5. Centrul de zi deține 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.

Notificarea incidentelor deosebite

Standardul 19	Notificarea incidentelor deosebite
	Centrul de zi deține și aplică o procedură privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Incidentele deosebite privind beneficiarii sunt notificate.

Condiții minime

19.1. Centrul de zi informează în scris reprezentantul legal sau familia, poliția, furnizorul de servicii, după caz, în legătură cu toate incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor, care afectează beneficiarii. Centrul de zi transmite notificarea în maximum 24 de ore de la producerea incidentului.

19.2. Se notifică cel puțin următoarele evenimente: decesul unui beneficiar, inclusiv circumstanțele în care s-a produs; bolile infecțioase și contagioase; o rănire sau vătămare importantă ori un accident; contravenții și infracțiuni; situațiile de abuz sau neglijare, comportamentul inadecvat al unui membru al personalului; absența nejustificată din centru; alte evenimente petrecute în centru care afectează siguranța beneficiarilor.

19.3. Notificările efectuate și măsurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate referitoare la beneficiar se consemnează în dosarul acestuia.

GLOSAR

Abilități de viață independentă - se referă la capacitatea unei persoane de a se întreține, autoservi și autogospodări, la nivelul obișnuit al comunității de apartenență, fie cu sprijin, în unități de asistență socială de tip "locuințe protejate", fie independent, în comunitate - cu sau fără 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 și beneficiar, prin care se stipulează condițiile în care se desfășoară activitățile de asistență socială, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți.

Evaluare - proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială ale persoanelor adulte cu handicap; acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției.

Integrare socială - procesul de interacțiune între individ sau grup și mediul social, prin intermediul căruia se realizează un echilibru funcțional al părților.

Incluziune socială - setul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncii, locuirii, educației, sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale.

Orar zilnic - precizează condițiile de desfășurare a activităților beneficiarului - intervalul orar și locul - pe parcursul unei zile.

Procedură - conține, de regulă, scopul, obiectivele și domeniul de aplicare ale unei activități, etapele de urmat, conținutul activității: cine, când, unde și cum se realizează activitatea, ce materiale, echipamente și documente trebuie utilizate, cum trebuie controlată și înregistrată activitatea.

Responsabil de caz - lucrător în cadrul unui serviciu social specializat, care coordonează derularea planului individual de intervenție.

LISTA DOCUMENTELOR

afere 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. Procedură privind evaluarea/reevaluarea beneficiarilor - vezi standardul 2.
 - 2.2. Procedură privind sistarea serviciilor - vezi standardul 5.
 - 2.3. Procedură privind relația personalului cu beneficiarii - vezi standardul 16.
 - 2.4. Procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor - vezi standardul 17.
 - 2.5. Procedură privind protecția împotriva abuzurilor și neglijării - vezi standardul 18.
 - 2.6. Procedură privind notificarea incidentelor deosebite - vezi standardul 19.
3. Fișă de evaluare - vezi standardul 2.
4. Plan Individual de intervenție - vezi standardul 4.
5. Fișă medicației - vezi standardul 12.
6. Foaie de ieșire - vezi standardul 5.
7. Codul drepturilor beneficiarilor - vezi standardul 15.
8. Registru privind protecția împotriva abuzurilor - vezi standardul 18.

ANEXA 3

STANDARDE SPECIFICE DE CALITATE

Locuințe protejate pentru persoane adulte cu handicap

MODULUL I - ACCESAREA SERVICIILOR

STANDARDELE 1 - 4

Informare

Standardul 1	Informare
	Furnizorul deține și utilizează materiale informative privind locuința protejată, inclusiv în forme accesibile persoanelor

	cu handicap.
Rezultat	Populația are acces la informații privind locuința protejată.

Condiții minime

1.1. Furnizorul pune la dispoziția beneficiarului, familiei acestuia sau oricărei altei persoane interesate materiale informative și publicitare privind locuința protejată.

1.2. Furnizorul utilizează ghidul beneficiarului ca material informativ, redactat în limba română sau, după caz, în limbile minorităților naționale, care include informații actualizate despre obiectivele, resursele, facilitățile, costurile, numărul de locuri și procedura de efectuare a reclamațiilor.

1.3. Furnizorul deține și utilizează un manual de proceduri, document ce cuprinde toate procedurile aplicate în cadrul locuinței protejate.

1.4. Furnizorul deține ghidul beneficiarului și manualul de proceduri și în forme adaptate, precum scriere Braille, casete video/audio, limbaj ușor de înțeles și altele.

1.5. Toți cei interesați pot vizita locuința protejată, pentru a cunoaște condițiile de locuit, în baza unui program afișat la loc vizibil.

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

Evaluare

Standardul 2	Evaluare
	Furnizorul deține și utilizează o procedură privind evaluarea/reevaluarea beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarilor li se asigură servicii în baza evaluării/reevaluării nevoilor individuale.

Condiții minime

2.1. Furnizorul efectuează evaluarea nevoilor individuale ale beneficiarului din punctul de vedere al abilităților de viață independentă, pentru a stabili activitățile de sprijin și gradul de intervenție, în concordanță cu tipul locuinței protejate. Vezi standardul 11.

2.2. Furnizorul efectuează reevaluarea beneficiarului: periodic, la 6 luni; când apar modificări semnificative ale stării sale psihofizice; la sistarea serviciilor.

2.3. Evaluarea/reevaluarea beneficiarului se efectuează cu participarea acestuia și, după caz, a reprezentantului legal.

2.4. Furnizorul efectuează evaluarea și reevaluarea beneficiarilor cu o echipă multidisciplinară formată din minimum 3 specialiști în domenii ca medicină, asistență socială, psihologie, psihopedagogie.

2.5. Furnizorul deține și utilizează pentru fiecare beneficiar o fișă de evaluare în care se înregistrează datele evaluărilor/reevaluărilor.

2.6. În baza rezultatelor reevaluărilor, ținând cont de interesul beneficiarului și de opinia acestuia sau a reprezentantului legal, furnizorul de servicii poate propune transferul persoanei adulte cu handicap în alt tip de serviciu social sau viață independentă în comunitate.

2.7. Furnizorul asigură păstrarea datelor în regim de confidențialitate, conform legii, beneficiarul/reprezentantul legal având acces la acestea.

Planificarea activităților și serviciilor

Standardul 3	Planificarea serviciilor
	Furnizorul asigură fiecărui beneficiar un plan al activităților și serviciilor.
Rezultat	Fiecare beneficiar primește servicii în baza unei planificări individuale.

Condiții minime

3.1. O echipă multidisciplinară formată din minimum 3 specialiști în domenii ca medicină, asistență socială, psihologie, psihopedagogie întocmește pentru fiecare beneficiar un plan individual de intervenție, pe baza fișei de evaluare.

3.2. Planul individual de intervenție stabilește activitățile de sprijin care i se asigură beneficiarului pe perioada rezidenței, precum și personalul implicat.

3.3. Furnizorul desemnează un responsabil de caz pentru a coordona și monitoriza planul individual de intervenție.

3.4. Furnizorul stabilește numărul responsabililor de caz, în funcție de gradul, tipul de handicap și nevoile individuale ale beneficiarilor din locuința protejată.

3.5. Planul individual de intervenție ține cont de opțiunile beneficiarului/reprezentantului legal și se aduce la cunoștința acestuia.

3.6. Planul individual de intervenție este revizuit după reevaluarea beneficiarului, în funcție de modificarea nevoilor lui individuale.

3.7. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a planului individual de intervenție, în forma inițială și ori de câte ori acesta este revizuit, prezentată într-o formă accesibilă, tipărită obișnuit sau în scriere Braille, casete video/audio, după caz.

Sistarea serviciilor

Standardul 4	Sistarea serviciilor
	Furnizorul deține și aplică o procedură privind sistarea serviciilor.
Rezultat	Sistarea serviciilor se face conform nevoilor individuale ale beneficiarului, cu respectarea contractului de servicii.

Condiții minime

4.1. Sistarea serviciilor către beneficiar se efectuează în interesul acestuia, ținându-se cont de rezultatele reevaluarilor, cu respectarea prevederilor contractului de servicii.

4.2. Sistarea serviciilor are loc în următoarele cazuri: din rațiuni de ordin medical; de comun acord cu beneficiarul; pentru comportamente ale beneficiarului constatate ca periculoase pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personal; în cazuri de forță majoră; alte situații prevăzute în contractul de servicii încheiat între furnizorul de servicii și beneficiar.

4.3. La sistarea serviciilor, furnizorul întocmește pentru fiecare beneficiar o foaie de ieșire, în care se precizează: data ieșirii; motivele; locul în care se mută beneficiarul; persoana de contact care va putea da relații despre evoluția ulterioară a beneficiarului.

4.4. Pentru fiecare beneficiar, furnizorul deține un dosar care conține: fișa de evaluare, planul individual de intervenție, foaia de ieșire și fișa medicației; dosarul se întocmește în două exemplare, dintre care unul se înmânează, cu semnătură de primire, beneficiarului/reprezentantului legal sau familiei, după caz, iar al doilea se arhivează de către furnizor; o copie a foii de ieșire se trimite, cu confirmare de primire, serviciului social din cadrul autorității locale/județene care monitorizează beneficiarul.

4.5. Furnizorul asigură toate măsurile necesare pentru ca beneficiarul să părăsească locuința protejată în condiții de securitate.

4.6. În cazul decesului unui beneficiar, furnizorul sprijină familia/reprezentantul legal să îndeplinească formalitățile legale necesare; medicamentele beneficiarului se păstrează până la stabilirea cauzelor decesului.

MODULUL II - GĂZDUIRE STANDARDELE 5 - 10

Siguranță și accesibilitate

Standardul 5	Siguranță și accesibilitate
	Locuința protejată asigură beneficiarilor condiții de locuit conform nevoilor individuale.
Rezultat	Beneficiarii trăiesc într-o locuință sigură, confortabilă și accesibilă.

Condiții minime

5.1. Locuința protejată este amplasată în comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, astfel încât să permită accesul beneficiarilor la activități și servicii.

5.2. În apropierea locuinței protejate există căi de acces circulante de mijloace de transport public în comun.

5.3. Locuința protejată dispune de post telefonic și de acces la internet.

5.4. Spațiile locuinței protejate sunt curate, igienizate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a răspunde nevoilor individuale evaluate ale locatarilor privind accesibilitatea și siguranța.

5.5. Locuința protejată asigură beneficiarilor confort termic și ventilație naturală sau artificială, în spațiile pe care le deține.

5.6. Locuința protejată include camera proprie a beneficiarului/beneficiarilor, o cameră de zi la maximum 6 beneficiari, grup sanitar, baie/duș, bucătărie, dependințe, spații exterioare și, după caz, cameră pentru personal. Vezi standardul 11.

5.7. Locuința protejată poate găzdui până la 10 persoane.

5.8. Locuința protejată asigură pentru fiecare beneficiar un spațiu locativ total de cel puțin 13,5 mp respectiv 16 mp, în cazul locatarilor care utilizează un fotoliu rulant.

5.9. Locuința protejată dispune de o cameră pentru personal, în cazul celei maxim protejate. Vezi standardul 11.

5.10. Amenajarea și dotarea locuinței protejate asigură funcționalitate, confort și o atmosferă familială.

5.11. În fiecare locuință protejată, locatarii conviețuiesc în baza unor norme stabilite de comun acord - Regulile casei, care pot fi scrise sau nescrise și care se referă la: accesul în locuință; păstrarea igienei și curățeniei; organizarea activităților gospodărești; întreținerea și reparațiile locuinței; vizitele unor persoane din afara locuinței; absența din locuință; plata cheltuielilor comune; relațiile dintre locatari, locatari și vecini, locatari și personal; restricții privind fumatul, consumul de băuturi alcoolice și altele.

Camera proprie

Standardul 6	Camera proprie
	Furnizorul asigură fiecărui beneficiar o cameră; în cazul insuficienței spațiului locativ, 2 beneficiari pot ocupa împreună o cameră, cu acordul scris al acestora.
Rezultat	Beneficiarul/beneficiarii locuiește/locuiesc într-o cameră corespunzătoare nevoilor individuale.

Condiții minime:

6.1. Camera proprie dispune de: iluminare naturală, pe timpul zilei; iluminat artificial general, de plafon și zonal; ventilație directă: geamuri, uși de balcon; echipamente pentru încălzire, funcționale și eficiente.

6.2. În camera proprie există pentru fiecare beneficiar: pat, masă, scaun, dulap, noptieră, care poate fi încuiată.

6.3. Fiecare locatar beneficiază de un spațiu de cel puțin 6 mp, respectiv 8 mp, în cazul locatarilor care utilizează 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 deține cheia camerei proprii; personalul deține o cheie de rezervă pentru situații de forță majoră.

Camera de zi

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

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.

Bucătăria

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

Condiții minime

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

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

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

8.4. Bucătăria are dependențe suficiente pentru păstrarea în bune condiții a alimentelor.

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

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

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.

Condiții minime:

9.1. Locuința protejată dispune de un grup sanitar, inclusiv baie/duș, 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 spațiilor igienico-sanitare este antiderapantă.

Igiena și controlul infecțiilor

Standardul 10	Igiena și controlul infecțiilor
	Furnizorul se asigură că locuința protejată este curată, igienizată, fără igrasie.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

Condiții minime

10.1. Locuința protejată este menținută curată și igienizată, în condițiile obișnuite ale mediului familial de viață.

10.2. Locuința protejată dispune de echipamentele necesare pentru igienizarea rufăriei - mașină de spălat automată și fier de călcat, în funcție de numărul beneficiarilor, instalate conform normelor de protecție în vigoare.

10.3. Beneficiarii își igienizează rufăria proprie după un program stabilit prin consens.

10.4. Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri primesc asistență calificată pentru menținerea igienei personale.

10.5. Furnizorul asigură obiecte de igienă personală: periută de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape, hârtie igienică, materiale necesare beneficiarilor care au probleme de continență, absorbante igienice pentru femei.

10.6. Furnizorul asigură fiecărui beneficiar îmbrăcăminte și încălțăminte adecvată, suficientă, diversificată în funcție de vârstă, anotimp, preferințe.

10.7. Beneficiarii își păstrează îmbrăcăminte, echipamentele personale și materialele igienico-sanitare exclusiv pentru uzul propriu.

10.8. Toate spațiile, utilitățile, dotările și echipamentele locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

10.9. Furnizorul asigură periodic produse igienico-sanitare pentru curățarea îmbrăcăminte, încălțăminte, lenjeriei și a spațiilor locuinței protejate.

MODULUL III - SPRIJIN PENTRU VIAȚĂ INDEPENDENTĂ STANDARDELE 11 - 18

Organizarea activităților de sprijin

Standardul 11	Organizarea activităților de sprijin
	Furnizorul asigură beneficiarilor sprijin adecvat, pentru a duce viață independentă, în baza evaluării cerințelor individuale.
Rezultat	Beneficiarii duc o viață independentă.

Condiții minime

11.1. Furnizorul asigură fiecărui beneficiar activități de sprijin pentru viață independentă, conform planului individual de intervenție.

11.2. Activitățile de sprijin se pot organiza, în funcție de nevoile beneficiarilor, pe 3 grade de intervenție:

- sprijin ocazional: are drept scop menținerea și dezvoltarea abilităților de viață independentă; asigură asistență la nevoie; se efectuează prin vizite ocazionale ale responsabilului de caz și prin contacte telefonice; este o modalitate de asistență specifică locuințelor minim protejate;

- sprijin planificat: are drept scop menținerea și dezvoltarea abilităților de viață independentă; asigură asistență cu caracter planificat și la nevoie; se efectuează prin vizite și contacte telefonice; este o modalitate de asistență specifică locuințelor moderat protejate;

- sprijin permanent: are drept scop furnizarea asistenței pentru viață independentă; locuința protejată asigură asistența 24 de ore din 24 de ore cu personal care locuiește împreună cu beneficiarii sau în proximitate; este o modalitate de asistență specifică locuințelor maxim protejate.

11.3. Activitățile de sprijin pentru viață independentă constau în:

- monitorizare: supravegherea condițiilor de viață ale beneficiarilor;

- consiliere: informarea și îndrumarea beneficiarilor pentru a accesa și valorifica resursele și facilitățile comunității: sănătate, educație, muncă, activități recreative etc.;

- dezvoltarea abilităților de viață independentă: autoservire, autogospodărire, efectuarea cumpărăturilor, gestionarea bugetului, altele;

- sprijin pentru angajare în muncă: găsirea, ocuparea și păstrarea unui loc de muncă;

- mediere: optimizarea relațiilor sociale ale beneficiarilor în locuința protejată și în comunitate;

- intervenție în caz de urgență: sprijin pentru rezolvarea unor situații de criză ale beneficiarilor: accidente, conflicte, boală etc. Activitățile de sprijin se realizează de către personalul specializat al locuinței protejate.

11.4. Coordonarea activităților de sprijin asigurate fiecărui beneficiar în baza planului individual de intervenție revine responsabilului de caz.

Rutine zilnice de viață

Standardul 12	Rutine zilnice de viață
	Furnizorul asigură fiecărui beneficiar sprijin pentru a-și desfășura programul zilnic.
Rezultat	Beneficiarii își organizează și își desfășoară activitățile zilnice în locuința protejată și în afara ei.

Condiții minime

12.1. Furnizorul asigură beneficiarilor sprijin pentru viață independentă, conform planului individual de intervenție.

12.2. Furnizorul garantează accesul beneficiarilor în locuință, cu respectarea regulilor stabilite prin Regulile casei.

12.3. Beneficiarii au deplină libertate de acțiune în camera proprie, cu respectarea Regulilor casei; dacă 2 beneficiari ocupă aceeași cameră, ei respectă condițiile pe care le stabilesc de comun acord și Regulile casei.

12.4. Beneficiarii au acces în camera de zi, la spațiile și echipamentele comune ale locuinței, în condițiile stabilite prin Regulile casei.

12.5. Beneficiarii dețin cheia locuinței și a camerei proprii.

12.6. Beneficiarii pot primi vizite în regim privat; ei decid când și cine îi vizitează, cu respectarea condițiilor din Regulile casei.

12.7. Beneficiarii pot deține un animal, dacă acest lucru este acceptat de ceilalți beneficiari și în acord cu Regulile casei.

Comunicare

Standardul 13	Comunicare
	Furnizorul asigură beneficiarilor sprijin pentru a-și rezolva problemele de comunicare.
Rezultat	Beneficiarii comunică între ei și cu alte persoane din afara locuinței protejate.

Condiții minime

13.1. Locuința protejată oferă sprijin pentru comunicare beneficiarilor: mijloace audiovizuale, interpreți în limbajul mimico-gestual, traducători, acces la servicii specializate ale comunității.

13.2. Planul individual de intervenție stabilește tipul de servicii de sprijin în comunicare de care beneficiarul are nevoie, apelativul de adresare și altele.

13.3. Personalul specializat cunoaște particularitățile individuale legate de tipul și gradul de handicap ale beneficiarilor, astfel încât să poată stabili o comunicare și relații adecvate cu aceștia.

Sănătate

Standardul 14	Sănătate
	Furnizorul asigură beneficiarilor sprijin pentru a-și gestiona problemele de sănătate.
Rezultat	Beneficiarii primesc sprijin pentru a-și rezolva problemele de sănătate.

Condiții minime

14.1. Personalul de sprijin este la curent cu starea de sănătate a beneficiarilor pentru a-i ajuta să își gestioneze problemele de sănătate curente sau urgențele medicale.

14.2. Personalul de sprijin deține cunoștințele necesare pentru a consilia beneficiarii în ceea ce privește procurarea și păstrarea medicamentelor, precum și utilizarea medicamentelor prescrise de medic.

14.3. Personalul sprijină beneficiarii să cunoască și să utilizeze resursele și facilitățile comunității privind menținerea/recuperarea sănătății: medici de familie, medici specialiști, terapeuți, personal de îngrijire și asistență medicală la domiciliu etc.

Educație

Standardul 15	Educație
	Furnizorul asigură beneficiarilor sprijin pentru a se instrui

	conform dorințelor și potențialului individual.
Rezultat	Beneficiarii își exercită dreptul la educație în funcție de propria opțiune.

Condiții minime

15.1. Furnizorul asigură condiții ca beneficiarii să fie informați și să aibă acces la serviciile educaționale ale comunității: educație școlară, formare și perfecționare profesională și altele, în funcție de nevoile și opțiunile individuale stabilite în urma evaluării/reevaluărilor.

15.2. Locuința protejată sprijină beneficiarii să folosească oportunitățile educaționale și de formare continuă ale comunității.

Activități ocupaționale

Standardul 16	Activități ocupaționale
	Furnizorul asigură beneficiarilor sprijin pentru a desfășura activități ocupaționale, conform dorințelor și potențialului propriu.
Rezultat	Beneficiarii desfășoară activități ocupaționale, inclusiv muncă salarizată.

Condiții minime

16.1. Furnizorul asigură beneficiarilor sprijin pentru a cunoaște și accesa resursele ocupaționale ale comunității: centre de zi, locuri de muncă, ateliere protejate, unități protejate, muncă voluntară etc.

16.2. Personalul de sprijin informează beneficiarii cu privire la serviciile de consiliere și orientare vocațională, de evaluare și plasare pe piața forței de muncă, oferite de comunitate, și sprijină beneficiarii să utilizeze aceste servicii.

Activități recreative și de socializare

Standardul 17	Activități recreative și de socializare
	Furnizorul asigură condiții pentru ca beneficiarii să poată desfășura în locuința protejată și în afara ei activități recreative, fără a-i deranja sau prejudicia pe ceilalți locatari.
Rezultat	Beneficiarii sunt sprijiniți să desfășoare în timpul liber activități recreative și de socializare, conform potențialului și preferințelor proprii.

Condiții minime

17.1. Personalul de sprijin îi încurajează și îi îndrumă pe beneficiari pentru a-și forma și dezvolta abilitățile, talentele și hobby-urile.

17.2. Personalul de sprijin este informat în legătură cu resursele recreative ale comunității: cultură, artă, turism, sport etc. și îi îndrumă pe beneficiari să 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.

Incluziune familială și comunitară

Standardul 18	Incluziune familială și comunitară
	Furnizorul asigură beneficiarilor sprijin pentru a deveni membri activi ai comunității de apartenență.
Rezultat	Beneficiarii participă la viața comunității de apartenență conform cerințelor și abilităților proprii.

Condiții 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 locuință și cu vecinii; personalul îi încurajează pe beneficiari să întrețină relații de prietenie cu persoanele din locuință 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.

MODULUL IV - DREPTURI ȘI ETICĂ

STANDARDELE 19 și 20

Codul drepturilor beneficiarilor

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

Condiții 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 menționate în contractul de servicii;

19.2.8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;

19.2.9. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați sexual;

19.2.10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;

19.2.11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;

19.2.12. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de servicii;

19.2.13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;

19.2.14. de a beneficia de intimitate;

19.2.15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;

19.2.16. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;

19.2.17. de a fi sprijiniți pentru a se angaja în muncă;

19.2.18. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;

19.2.19. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;

19.2.20. de a practica cultul religios dorit;

19.2.21. de a avea acces la informații cu privire la reproducere și planificare familială, într-o formă accesibilă nivelului de educație al beneficiarului;

19.2.22. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru locuința protejată, împotriva voinței lor;

19.2.23. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;

19.2.24. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de furnizor;

19.2.25. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre politica și procedurile furnizorului și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;

19.2.26. de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în locuința protejată;

19.2.27. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de servicii;

19.2.28. de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;

19.2.29. de a primi răspuns la solicitările exprimate.

Relația personalului cu beneficiarii

Standardul 20	Relația personalului cu beneficiarii
	Furnizorul deține și aplică o procedură privind relația personalului cu beneficiarii, conformă cu normele deontologice și cu legislația în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt tratați de personal cu onestitate și respect.

Condiții minime

20.1. Personalul cunoaște și respectă Codul drepturilor beneficiarilor.

20.2. Personalul cunoaște și respectă procedura privind relația cu beneficiarii în care sunt specificate cazurile de intervenție a organelor de ordine publică.

20.3. Personalul cunoaște și aplică procedurile legale privind restricționarea libertății de mișcare a beneficiarilor cu tulburări psihice.

20.4. Furnizorul informează beneficiarii/reprezentanții legali și familiile beneficiarilor despre procedura locuinței protejate privind relația personalului cu beneficiarii.

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

MODULUL V - RECLAMAȚII ȘI PROTECȚIE STANDARDELE 21 - 23

Reclamații

Standardul 21	Reclamații
	Furnizorul deține și aplică o procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor.
Rezultat	Beneficiarii cunosc modalitățile de efectuare a reclamațiilor; reclamațiile sunt soluționate cu promptitudine și corectitudine.

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 ocupă de rezolvarea cazului.

21.2. Furnizorul pune la dispoziția beneficiarilor procedura privind efectuarea sesizărilor/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 sesizărilor/reclamațiilor.

Protecția împotriva abuzurilor și neglijării

Standardul 22	Protecția împotriva abuzurilor și neglijării
	Furnizorul deține și aplică o procedură 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.

Condiții minime

22.1. Furnizorul asigură 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 anunță, după caz, salvarea, poliția, parchetul etc.

22.5. Furnizorul deține 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.

Notificarea incidentelor deosebite

Standardul 23	Notificarea incidentelor deosebite
	Furnizorul deține și aplică o procedură privind notificarea incidentelor deosebite, petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Incidentele deosebite privind beneficiarii sunt notificate.

Condiții minime

23.1. Personalul locuinței protejate informează în scris reprezentantul legal sau familia, poliția, furnizorul de servicii, după caz, în legătură cu toate incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor, care afectează beneficiarii. Notificarea se trimite în maximum 24 de ore de la producerea incidentului.

23.2. Se notifică cel puțin următoarele evenimente: decesul unui beneficiar, inclusiv circumstanțele în care s-a produs; bolile infecțioase și contagioase; o rănire sau vătămare importantă ori accident; contravenții și infracțiuni; comportamentul inadecvat al unui

membru al personalului; absența nejustificată din locuință; alte evenimente petrecute în locuința protejată care afectează calitatea vieții sau siguranța beneficiarilor.

23.3. Notificările efectuate și măsurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate referitoare la beneficiar se consemnează în dosarul acestuia.

GLOSAR

Abilități de viață independentă - se referă la capacitatea unei persoane de a se întreține, autoservi și autogospodări, la nivelul obișnuit al comunității de apartenență, fie cu sprijin în unități de asistență socială, fie independent, în comunitate.

Beneficiar - utilizator de servicii sociale.

Contract de servicii - înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între furnizorul de servicii sociale și beneficiar, prin care se stipulează condițiile în care se desfășoară activitățile de asistență socială, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți.

Evaluare - proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială a persoanelor adulte cu handicap; acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției.

Integrare socială - procesul de interacțiune dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căruia se realizează un echilibru funcțional al părților.

Incluziune socială - setul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncii, locuirii, educației, sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale.

Responsabil de caz - lucrător în cadrul unui serviciu social specializat, care coordonează derularea planului individual de intervenție.

Procedură - conține, de regulă, scopul, obiectivele și domeniul de aplicare ale unei activități; etapele de urmat; conținutul activității: cine, când, unde și cum se realizează activitatea; ce materiale, echipamente și documente trebuie utilizate; cum trebuie controlată și înregistrată activitatea.

LISTA DOCUMENTELOR

afere Standardelor specifice de calitate - Locuințe protejate pentru persoane adulte cu handicap

1. Ghidul beneficiarului - vezi standardul 1.
2. Manual de proceduri - vezi standardul 1.
 - 2.1. Procedură privind evaluarea/reevaluarea beneficiarilor - vezi standardul 2.
 - 2.2. Procedură privind sistarea serviciilor - vezi standardul 4.
 - 2.3. Procedură privind relația personalului cu beneficiarii - vezi standardul 20.
 - 2.4. Procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor - vezi standardul 21.
 - 2.5. Procedură privind protecția împotriva abuzurilor și neglijării - vezi standardul 22.
 - 2.6. Procedură privind notificarea incidentelor deosebite - vezi standardul 23.
3. Fișă de evaluare - vezi standardul 2.
4. Plan individual de intervenție - vezi standardul 3.

5. Foaie de ieșire - vezi standardul 4.
6. Codul drepturilor beneficiarilor - vezi standardul 19.
7. Registru privind protecția împotriva abuzurilor - vezi standardul 22.
