

ORDIN Nr. 246 din 27 martie 2006

privind aprobarea Standardelor minime specifice de calitate pentru serviciile de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice și pentru centrele rezidențiale pentru persoanele vârstnice

EMITENT: MINISTERUL MUNCII, SOLIDARITĂȚII SOCIALE ȘI FAMILIEI

PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 344 din 17 aprilie 2006

Având în vedere prevederile art. 16 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare, ale art. 14 alin. (1) din Legea nr. 47/2006 privind sistemul național de asistență socială,

în temeiul art. 16 din Hotărârea Guvernului nr. 412/2005 privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii, Solidarității Sociale și Familiei, cu modificările și completările ulterioare,

ministrul muncii, solidarității sociale și familiei emite următorul ordin:

ART. 1

(1) Se aproba Standardele minime specifice de calitate pentru serviciile de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice, prevăzute în anexa nr. 1, și Standardele minime specifice de calitate pentru centrele rezidențiale pentru persoanele vârstnice, prevăzute în anexa nr. 2.

(2) Anexele nr. 1 și 2*) fac parte integrantă din prezentul ordin.

*) Anexele nr. 1 și 2 sunt reproduse în facsimil.

ART. 2

Standardele minime prevăzute la pct. 26.2 și 26.5 din cadrul standardului nr. 26 "Amenajarea dormitoarelor", precum și la pct. 28.5 și 28.6 din cadrul standardului nr. 28 "Amenajarea spațiilor igienico-sanitare", secțiunea VI "Gazduire" din cuprinsul Standardelor minime specifice de calitate pentru centrele rezidențiale pentru persoane vârstnice se aplică începând cu data de 1 ianuarie 2012 pentru centrele rezidențiale existente, care la data intrării în vigoare a prezentului ordin nu îndeplinesc condițiile menționate.

ART. 3

Furnizorii de servicii sociale de drept public sau privat, care desfășoară activități de îngrijire a persoanelor vârstnice la domiciliu și în centre rezidențiale, vor duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

ART. 4

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

Ministrul muncii, solidarității sociale și familiei,
Gheorghe Barbu

ANEXA 1

STANDARDE MINIME SPECIFICE DE CALITATE
pentru serviciile de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice

SECTIUNEA I ORGANIZARE SI ADMINISTRARE	1. Cadrul de organizare si functionare 2. Personal de conducere 3. Planificare - dezvoltare 4. Evaluare si control 5. Comunicare interna si externa 6. Înregistrarea si arhivarea datelor
SECTIUNEA II RESURSE UMANE	7. Structura si calificarea personalului 8. Selectia, angajarea si promovarea personalului 9. Formare profesionala
SECTIUNEA III ACCESAREA SERVICIILOR	10. Informare 11. Admitere 12. Sistarea serviciilor
SECTIUNEA IV ACORDAREA SERVICIILOR	13. Evaluare 14. Stabilirea si planificarea serviciilor 15. Îngrijirea personala 16. Supravegherea si mentinerea sanatatii 17. Recuperare 18. Integrare Sociala si Participare
SECTIUNEA V DREPTURI	19. Drepturile beneficiarilor
SECTIUNEA VI ETICA - PROTECTIE	20. Protectie împotriva abuzurilor si neglijarii 21. Etica 22. Reclamatii
GLOSAR	

Pentru acordarea unor servicii de calitate si asigurarea unui management eficient, furnizorii publici si privati de servicii de îngrijire la domiciliu organizeaza Unitatea de îngrijiri la domiciliu. În functie de aria teritoriala si numarul de beneficiari, se pot organiza una sau mai multe Unitati de îngrijiri. Activitatea derulata în Unitatea de îngrijiri este coordonata de un manager de program. Responsabilitatea elaborarii si îndeplinirii prevederilor planului individual de asistenta si îngrijire, precum si a respectarii prevederilor contractului de servicii revine unui manager de caz.

În scopul mentinerii persoanei vârstnice dependente la domiciliu, în mediul familiar de viata, o perioada cât mai lunga posibil, furnizorul de servicii de îngrijire, prin Unitatea de îngrijiri, acorda un set de servicii destinate asistarii persoanei vârstnice la îndeplinirea actelor curente de viata, prevenirii sau limitarii degradarii autonomiei functionale, prezervarii starii de sanatate, asigurarii unei vieti decente si demne. Standardele de calitate prezente se aplica Unitatii de îngrijiri la domiciliu, numita în continuare Unitate, responsabilitatea respectarii lor revenind furnizorului public sau privat care a organizat serviciile de îngrijire la domiciliu, numit în continuare Furnizor.

STANDARD 1 - CADRUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE

Furnizorul respecta normele legale în vigoare în ceea ce privește organizarea și functionarea Unitatii de îngrijiri la domiciliu.

Rezultat:

Unitatea este organizata și functioneaza în baza regulamentelor proprii elaborate cu respectarea normelor legale în vigoare.

Conditii minime:

1.1. Furnizorul elaboreaza și aplica un Regulament propriu de organizare și functionare a Unitatii, conform prevederilor legale în vigoare; regulamentul propriu, în forma scrisa, este disponibil la sediul unitatii;

1.2. Furnizorul elaboreaza un Manual de proceduri aplicat de Unitate în vederea îndeplinirii misiunii sale (admitere, evaluare, drepturi și obligatii, planificarea serviciilor, tipuri de servicii, reclamatii și protectie, sistarea serviciilor etc.);

1.3. Furnizorul asigura monitorizarea aplicarii regulamentelor, procedurilor și regulilor de practica ale unitatii și le actualizeaza în functie de necesitati;

1.4. Furnizorul se asigura ca personalul Unitatii cunoaste regulamentele și procedurile Unitatii;

1.5. Furnizorul asigura accesul beneficiarilor/reprezentantilor lor legali la regulamentele și procedurile Unitatii, iar personalul acesteia are obligatia de a explica beneficiarilor informatiile solicitate.

STANDARD 2 - PERSONAL DE CONDUCERE

Personalul de conducere al Furnizorului are calificarea, competenta și experienta necesara pentru a asigura un management de calitate.

Rezultat:

Unitatea este condusa de o persoana (manager) competenta, angajata conform normelor legale în vigoare.

Conditii minime:

2.1. Furnizorul demonstreaza ca dispune de capacitate de conducere și coordonare, necesara pentru realizarea planurilor de activitati și strategie proprie (proiectul institutional);

2.2. Furnizorul are desemnat un manager de program care are responsabilitatea coordonarii activitatii derulate de Unitate; managerul de program trebuie sa îndeplineasca urmatoarele conditii: diploma de licenta în învățământul superior de lunga durata sau, dupa caz de scurta durata, experienta și/sau pregătire în domeniul protectiei sociale sau domeniul medical; în situatii bine fundamentate, managerul de program poate fi și absolvent de învățământ liceal cu diploma de bacalaureat, cu experienta certificata printr-un curs de formare în domeniul îngrijirilor la domiciliu;

2.3. Furnizorul are obligatia de a asigura formarea continua a managerului de program, atât sub raport managerial, cât si în ceea ce priveste problematica vârstei a treia în general si îngrijirea persoanelor vârstnice în special;

2.4. Furnizorul dispune de fise de post care cuprind atributiile detaliate ale managerului de program, precum si, dupa caz, ale întregului personal cu functii de conducere;

2.5. Angajarea managerului de program se realizeaza cu respectarea legislatiei muncii si a altor reglementari legale în vigoare.

STANDARD 3 - PLANIFICARE - DEZVOLTARE

Furnizorul gestioneaza activitatea Unitatii în baza unei planificari riguroase, menite sa asigure servicii eficiente si de calitate, cu respectarea normelor legale în vigoare.

Rezultat:

Unitatea de îngrijiri la domiciliu își deruleaza activitatea conform unui Proiect institutional comprehensiv.

Conditii minime:

3.1. Furnizorul elaboreaza, cu respectarea prevederilor în vigoare, un document cadru - numit Proiect institutional - care cuprinde cel puțin urmatoarele:

- tipul si misiunea Unitatii;
- principiile directoare;
- grupul de beneficiari si nevoile specifice;
- obiectivele de dezvoltare institutionala, pe 3 ani;
- serviciile destinate grupului de beneficiari;
- scopul si obiectivele serviciilor;
- resursele umane, materiale si financiare disponibile si potentiale;
- relatii interinstitutionale dezvoltate.

3.2. În vederea elaborarii Proiectului institutional, Furnizorul realizeaza o analiza a situatiei Unitatii din punctul de vedere al gradului de implementare a prezentelor standarde minime de calitate si elaboreaza un Raport de evaluare;

3.3. Proiectul institutional si raportul de evaluare sunt aduse la cunostinta întregului personal;

3.4. Managerul de program elaboreaza anual si raspunde de implementarea Planului de activitate al unitatii respective, care cuprinde: calendarul activitatilor (termene), scop si obiective, resurse alocate, responsabilitati, indicatori privind monitorizarea rezultatelor; scopul si obiectivele planului vor fi centrate pe satisfacerea nevoilor beneficiarilor;

3.5. Furnizorul elaboreaza planificarea activitatilor împreuna cu proiectia financiara a acestora;

3.6. Furnizorul administreaza în mod eficient bunurile mobile si imobile de care dispune si are proceduri de înregistrare a mijloacelor fixe, precum si evidente ale politelor de asigurare pentru protejarea bunurilor proprii;

3.7. Furnizorul asigura îndrumarea personalului si monitorizeaza îndeplinirea Planului de activitate, în limitele resurselor alocate, în termenele si conform parametrilor calitativi stabiliti;

3.8. Planul de activitate si Proiectul institutional stau la baza elaborarii/revizuirii celorlalte documente utilizate de furnizorul de servicii sociale specializate la domiciliu (Regulamentul de Organizare si Functionare, Manual de Proceduri etc.).

STANDARD 4 - EVALUARE SI CONTROL

Furnizorul utilizeaza un sistem coerent de evaluare si control, orientat pe îmbunatatirea rezultatelor activitatii.

Rezultat:

Activitatea Unitatii este monitorizata si evaluata sistematic, eficient si în baza principiului transparentei.

Conditii minime:

4.1. Furnizorul elaboreaza si utilizeaza o metodologie proprie de monitorizare si evaluare orientata, în principal, asupra calitatii serviciilor acordate si a eficacitatii prestatiei personalului;

4.2. Furnizorul defineste un set clar de indicatori pentru evaluarea rezultatelor serviciilor acordate, masurarea satisfactiei beneficiarului;

4.3. Furnizorul realizeaza rapoarte în urma evaluarilor efectuate si asigura diseminarea informatiilor privind activitatea derulata si rezultatelor obtinute;

4.4. Furnizorul elaboreaza, la finele fiecarui an, un Raport de activitate; raportul este public si este redactat într-o maniera accesibila tuturor celor interesati; raportul va fi înaintat obligatoriu serviciilor publice de asistenta sociala, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

STANDARD 5 - COMUNICARE INTERNA SI EXTERNA

Furnizorul promoveaza masuri eficiente de comunicare intra si inter-institutionala, elaboreaza si aplica o strategie de relatii publice.

Rezultat:

Unitatea are strategii proprii de comunicare interna si externa, bazate pe principiile de transparenta, deschidere, participare, si colaborare activa a tuturor celor implicati în domeniul îngrijirii persoanelor vârstnice.

Conditii minime:

5.1. Furnizorul asigura informarea personalului cu privire la politicile, programele, strategiile si ultimele reglementari legislative în relatie cu domeniul de activitate al Unitatii;

5.2. Furnizorul se asigura ca modul de conducere al Unitatii creeaza o atmosfera deschisa, pozitiva si incluziva;

5.3. Furnizorul organizeaza activitatea Unitatii de asa maniera încât tot personalul, salariati si voluntari, sa comunice eficient, atât între ei, cât si cu beneficiarii;

5.4. Furnizorul utilizeaza modalitati operationale de comunicare permanenta între membrii echipelor care asigura îngrijirea efectiva a beneficiarilor;

5.5. Furnizorul desemneaza una sau mai multe persoane pentru a raspunde de realizarea activitatilor de "relatii publice";

5.6. Furnizorul elaboreaza si aplica o procedura eficienta de comunicare si colaborare cu organismele de coordonare-finantare (centrale, judetene, locale);

5.7. Furnizorul asigura toate mijloacele necesare comunicarii cu alti furnizori de servicii sociale, de servicii de sanatate, culturale, religioase etc., din comunitate;

5.8. Furnizorul detine si utilizeaza materiale si, dupa caz, echipamente pentru promovarea imaginii unitatii în comunitate (ex.: materiale tiparite, casete video, audio, pagina WEB, echipamente IT etc.);

5.9. Furnizorul se implica în conceperea si derularea unor proiecte cu finantare interna si/sau internationala în vederea dezvoltarii serviciilor, implementarii unor modele de buna practica sau novatoare, precum si în scopul cresterii calitatii serviciilor acordate.

STANDARD 6 - ÎNREGISTRAREA SI ARHIVAREA DATELOR

Furnizorul efectueaza înregistrarea, utilizarea si arhivarea datelor beneficiarilor, conform legislatiei în vigoare si prevederilor Regulamentului propriu de organizare si functionare.

Rezultat:

Înregistrarea, utilizarea si arhivarea datelor respecta principiul confidentialitatii si se realizeaza cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Conditii minime:

6.1. Înregistrarea si arhivarea datelor se efectueaza cu promptitudine, în conformitate cu normele legale în vigoare;

6.2. Furnizorul asigura pastrarea si utilizarea datelor privind beneficiarii, în regim de confidentialitate, conform normelor legale în vigoare;

6.3. Furnizorul asigura accesul neconditionat al beneficiarilor/reprezentantilor legali la datele care îi privesc;

6.4. Furnizorul dispune de o procedura proprie privind circuitul informatiilor.

SECTIUNEA II RESURSE UMANE (Standarde 7 - 9)
--

STANDARD 7 - STRUCTURA SI CALIFICAREA PERSONALULUI

Furnizorul dispune de o structura de personal în concordanta cu misiunea lui, cu nevoile beneficiarilor, cu politica sa bugetara si cu normele legale în vigoare.

Rezultat:

Beneficiarii sunt asistati de personal suficient si competent, conditie esentiala pentru acordarea unor îngrijiri de calitate.

Conditii minime:

7.1. Structura de personal este descrisa în statul de functii (manager de program, manager de caz, asistent social, instructor ergoterapie, fizioterapeut, kinetoterapeut, psiholog, asistent medical, personal administrativ s.a.), iar organigrama unitatii precizeaza organizarea unitatii, relatiile de coordonare/subordonare dintre compartimente, precum si numarul de personal;

7.2. Structura de personal a Unitatii corespunde, ca numar si calificare, serviciilor acordate;

7.3. Furnizorul desemneaza, din cadrul personalului implicat în procesul de îngrijire, un manager de caz care raspunde de coordonarea si monitorizarea procesului de îngrijire, precum si de elaborarea si respectarea planurilor si programelor individualizate destinate

unui numar de maxim 25 beneficiari; daca unitatea are un numar total de beneficiari mai mic sau egal cu 25, activitatea managerului de caz poate fi realizata de managerul de program;

7.4. Furnizorul se asigura ca activitatea personalului de îngrijire al Unitatii este stabilita, în functie de gradul de dependenta al beneficiarului;

7.5. Furnizorul revizuieste periodic organigrama, pentru a raspunde dinamicii de dezvoltare a Unitatii si cerintelor beneficiarilor;

7.6. Furnizorul detine fise de post ale tuturor salariatilor, pe care le revizuieste periodic; prevederile fisei postului sunt aduse la cunostinta salariatilor care au obligatia sa le respecte;

7.7. Furnizorul detine o evidenta a personalului voluntar cu datele personale si activitatile pe care le desfasoara; acesta nu poate prelua responsabilitatile personalului retribuit;

7.8. Furnizorul se asigura ca fiecare salariat al Unitatii are calificarea, competenta, experienta si calitatile solicitate de atributiile prevazute în fisa postului;

7.9. Furnizorul detine o evidenta clara a repartizarii personalului la domiciliile beneficiarilor, în conformitate cu programul si orarul prestabilit; repartizarea personalului se efectueaza într-o maniera flexibila, pentru a asigura continuitatea procesului de furnizare a serviciilor si respectarea standardelor de calitate;

7.10. Furnizorul asigura, pe cât posibil, stabilitatea personalului care lucreaza direct cu beneficiarii, pentru a realiza continuitatea activitatilor si confortul afectiv al beneficiarilor.

STANDARD 8 - SELECTIA, ANGAJAREA SI PROMOVAREA PERSONALULUI

Furnizorul aplica prevederi scrise privind selectia, angajarea si promovarea personalului, conforme cu tipul si misiunea unitatii si cu legislatia în vigoare.

Rezultat:

Selectarea, angajarea si promovarea personalului din Unitate se realizeaza conform criteriilor de competenta ale postului.

Conditii minime:

8.1. Furnizorul organizeaza selectia si angajarea personalului cu respectarea dispozitiilor legale în vigoare; criteriile de selectie au în vedere competentele postului (calificare, experienta, abilitati profesionale, aptitudini, motivatie etc.);

8.2. Furnizorul dispune de o procedura scrisa privind selectia si angajarea personalului, pe care o pune la dispozitia tuturor celor interesati;

8.3. Furnizorul este obligat sa anunte public, cu cel putin 30 de zile înainte de data fixata, orice proces de selectie, concurs, organizat în vederea angajarii de personal;

8.4. Furnizorul se asigura ca personalul care lucreaza direct cu beneficiarii are o conditie buna de sanatate (probata cu documente medicale, conform legislatiei în vigoare);

8.5. Furnizorul asigura toate conditiile necesare pentru respectarea prevederilor legale privind efectuarea controlului periodic de sanatate de catre personalul care lucreaza nemijlocit la domiciliul beneficiarului;

8.6. Furnizorul este obligat sa solicite, în vederea angajarii personalului care lucreaza direct la domiciliul beneficiarului, pe lângă cazierul judiciar, referinte de la locul de munca anterior sau dupa caz, de la beneficiari, precum si de la persoane a caror moralitate este cunoscuta în comunitate în cazul celor fara vechime pe piata muncii;

8.7. Furnizorul poate lucra cu voluntari numai în urma verificării cazierului judiciar, a certificatului de sănătate, a certificatului de voluntar și după caz, a referințelor solicitate;

8.8. Furnizorul se asigură ca procedurile de selecție a personalului de îngrijire la domiciliu se realizează cu respectarea legislației în vigoare, oferă șanse egale și se bazează pe practici nediscriminatorii;

8.9. Furnizorul dispune promovarea personalului în conformitate cu prevederile legale în vigoare, precum și în baza criteriilor de competență și profesionalism; procedura de promovare a personalului este adusă la cunoștința tuturor salariaților Unității.

STANDARD 9 - FORMARE PROFESIONALĂ

Furnizorul are și aplică un program propriu privind formarea personalului, în acord cu misiunea unității și cu standardele minime de calitate în domeniu.

Rezultat:

Personalul Unității este inclus în programe de formare profesională.

Condiții minime:

9.1. Furnizorul elaborează anual și aplică un Plan de formare profesională;

9.2. Furnizorul identifică oportunitățile de perfecționare a personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de furnizare a serviciilor;

9.3. Furnizorul asigură, anual sau ori de câte ori este nevoie, sesiuni de instruire a personalului Unității în domeniul protecției sociale a persoanelor vârstnice;

9.4. Furnizorul asigură toate condițiile necesare realizării programelor de formare profesională a angajaților și respectă opțiunile acestora privind alegerea temelor de curs;

9.5. Furnizorul asigură instructajul necesar sau cursuri de formare pentru voluntarii utilizați în procesul de îngrijire;

9.6. Furnizorul are obligația să-și prevadă în bugetul propriu de cheltuieli, sumele necesare pentru susținerea formării continue a personalului Unității.

SECTIUNEA III
ACCESAREA SERVICIILOR
(Standarde 10 - 12)

STANDARD 10 - INFORMARE

Furnizorul utilizează și difuzează materiale informative privind serviciile furnizate.

Rezultat:

Populația are acces la informații privind oferta de servicii a Unității.

Condiții minime:

10.1. Furnizorul pune la dispoziția beneficiarului, familiei acestuia sau oricărui alte persoane interesate, materiale informative și publicitare privind serviciile acordate;

10.2. Furnizorul asigură toate condițiile și mijloacele de informare (ghiduri, broșuri s.a. pe format de hârtie sau electronic) a beneficiarilor sau persoanelor interesate cu privire la regulamentul propriu de organizare și procedurile utilizate;

10.3. Materialele de informare sunt disponibile, după caz, și în limbile minorităților naționale;

10.4. Furnizorul pune la dispozitia publicului, la cerere, o lista cu oferta de servicii, locatia Unitatii si datele de contact ale acesteia.

STANDARD 11 - ADMITERE

Furnizorul elaboreaza si utilizeaza o procedura privind admiterea beneficiarilor în functie de tipul si misiunea Unitatii.

Rezultat:

Beneficiarii pot primi servicii de îngrijire la domiciliu numai daca sunt eligibili în conditiile legislatiei în vigoare si daca Unitatea le poate asigura serviciile necesare.

Conditii minime:

11.1. Furnizorul accepta beneficiarii care dispun de recomandari scrise acordate de organisme prevazute de lege sau, dupa caz, numai dupa o evaluare preliminara a persoanei vârstnice realizata de Unitate si care certifica un anumit grad de dependenta si nevoia de îngrijire la domiciliu;

11.2. Furnizorul va accepta noi beneficiari numai în limita capacitatii sale de a oferi servicii de calitate, conform prezentelor standarde;

11.3. Furnizorul elaboreaza si aplica o procedura de admitere care respecta prevederile legale si precizeaza criteriile de eligibilitate, cine ia decizia de acceptare/respingere si modul în care aceasta este consemnata si comunicata beneficiarului;

11.4. Furnizorul, dupa caz, este obligat sa comunice serviciului public de asistenta sociala de la nivel local procedura de admitere;

11.5. Unitatea acorda serviciile de îngrijire numai dupa încheierea unui contract între Furnizor si beneficiar, în conditiile legii; beneficiarul/reprezentantul legal primeste un exemplar original al contractului de servicii;

11.6. Contractul de servicii se realizeaza conform modelului prevazut de legislatia în vigoare; Furnizorul poate adauga, dupa caz, si alte clauze contractuale la cele prevazute în modelul de contract reglementat;

11.7. Contractul este scris într-o forma accesibila beneficiarului, este explicat acestuia într-un mod cât mai clar; contractul de servicii este scris în limba româna sau, dupa caz, în limba minoritatilor;

11.8. Unitatea întocmeste dosarul personal al beneficiarului care va cuprinde cel puțin: cerere-tip; copie dupa actul de identitate al beneficiarului sau reprezentantului legal, recomandarea scrisa privind situatia de dependenta si serviciile necesare, contractul de servicii încheiat cu beneficiarul sau reprezentantul legal.

STANDARD 12 - SISTAREA SERVICIILOR

Furnizorul detine si aplica o procedura clara privind sistarea serviciilor.

Rezultat:

Unitatea sisteaza serviciile numai în situatiile prevazute de lege si în conditii de siguranta pentru beneficiar.

Conditii minime:

12.1. Furnizorul elaboreaza o procedura proprie privind sistarea serviciilor catre beneficiar care mentioneaza conditiile prevazute de legislatia în vigoare si cele stipulate în contractul încheiat cu beneficiarul;

12.2. După caz, odată cu decizia de sistare a serviciilor, Furnizorul informează beneficiarul asupra posibilității de a se adresa altor furnizori existenți;

12.3. Decizia de sistare a serviciilor se comunică beneficiarului sau reprezentantului legal și, după caz, serviciului public de asistență socială al autorității administrației publice locale pe raza căreia locuiește beneficiarul sau primarul, cu cel puțin 30 de zile înainte de data de sistare;

12.4. Furnizorul elaborează, atunci când situația o impune, un plan de sistare a serviciilor cu cel puțin 90 de zile înainte de data fixată pentru sistare;

12.5. Furnizorul întocmește pentru fiecare beneficiar a cărui îngrijire a fost sistată, o Fișă de sistare a serviciilor în care se precizează informații cu privire la data sistării serviciilor, motivele, persoana de contact care va putea da relații despre evoluția ulterioară a beneficiarului;

12.6. Furnizorul păstrează dosarul personal al beneficiarului și realizează două copii ale acestuia; un exemplar se înaintează beneficiarului sau reprezentantului legal și alt exemplar se transmite serviciului public de asistență socială al autorității administrației publice locale pe raza căreia locuiește beneficiarul sau, după caz, primarului.

SECTIUNEA IV
ACORDAREA SERVICIILOR
(Standarde 13 - 18)

STANDARD 13 - EVALUARE

Furnizorul detine și utilizează o procedură privind evaluarea/reevaluarea beneficiarilor.

Rezultat:

Unitatea asigură servicii de îngrijire la domiciliu beneficiarilor aflați într-un grad de dependență și care nu-și pot desfășura singuri actele curente ale vieții zilnice.

Condiții minime:

13.1. Furnizorul efectuează propria evaluare a fiecărui solicitant utilizând Grila națională de evaluare, reglementată prin legislația în vigoare; principalele elemente supuse evaluării se referă la capacitatea persoanei de a realiza activitățile de bază și cele instrumentale ale vieții zilnice; evaluarea se realizează chiar dacă beneficiarul a fost supus evaluării complexe de către comisiile de evaluare reglementate prin actele normative în vigoare și detine o recomandare privind gradul de dependență, precum și nevoia de servicii;

13.2. Furnizorul ia în considerare la evaluarea proprie, recomandarea comisiilor de evaluare prevăzute de lege, cu privire la încadrarea beneficiarului într-un grad de dependență și la serviciile necesare; sunt exceptați beneficiarii care se adresează direct unui furnizor privat și își asumă, prin contract, achitarea integrală a serviciilor;

13.3. Furnizorul elaborează planul individualizat de îngrijire și asistență a beneficiarului pe baza evaluării proprii;

13.4. Furnizorul efectuează periodic reevaluarea beneficiarului pentru a evidenția eficacitatea serviciilor, precum și pentru relevarea apariției de modificări semnificative de natură fizică, psihică sau mintală, cu repercusiuni asupra autonomiei funcționale; reevaluarea se realizează și în cazul sistării serviciilor;

13.5. Furnizorul solicita reevaluarea beneficiarului de catre comisiile de evaluare prevazute de lege, în situatia în care autonomia functionala a persoanei s-a degradat, pentru revizuirea gradului de dependenta si a recomandarilor de îngrijire;

13.6. Furnizorul stabileste persoana responsabila sau echipa de specialisti care va efectua evaluarea proprie; evaluarea proprie se va realiza de o singura persoana în conditiile în care beneficiarul dispune deja de o evaluare si încadrare în grad de dependenta realizate de comisiile de evaluare prevazute de lege;

13.7. Furnizorul redacteaza o fisa de evaluare, precum si o fisa de reevaluare, în format standard, completata de persoana responsabila sau echipa multidisciplinara de specialisti; acestea sunt pastrate în dosarul personal al beneficiarului, cu respectarea confidentialitatii datelor, conform normelor legale în vigoare; beneficiarul/reprezentantul sau legal are acces la aceste date.

STANDARD 14 - STABILIREA SI PLANIFICAREA SERVICIILOR

Furnizorul detine proceduri de acordare a serviciilor care cuprind planurile individualizate de servicii.

Rezultat:

Beneficiarul este îngrijit în baza unui plan strict individualizat de servicii adaptate nevoilor si gradului de dependenta al acestuia.

Conditii minime:

14.1. Furnizorul elaboreaza si aplica procedura proprie privind procesul de acordare a serviciilor prevazuta în Manualul de proceduri;

14.2. Furnizorul pregateste si detine un dosar personal al beneficiarului care contine toate documentele mentionate în standardele prezente;

14.3. Furnizorul, prin managerul de caz, întocmeste si monitorizeaza aplicarea Planului individualizat de îngrijire si asistenta care prevede serviciile asigurate beneficiarului, precum si personalul implicat în realizarea acestora; managerul de caz poate implica, în realizarea planului individualizat de îngrijire si asistenta, mai multi specialisti, în functie de nevoile particulare ale fiecarui beneficiar;

14.4. Furnizorul, în cazul în care nu are capacitatea de a asigura toate tipurile de servicii evidentiate în urma evaluarii beneficiarului si are contractate servicii cu alti Furnizori, specifica în Planul individualizat de îngrijire si asistenta detaliile referitoare la coordonarea activitatilor între Furnizori;

14.5. Furnizorul revizuieste Planul individualizat de îngrijire si asistenta semestrial si oricând este necesar, în functie de nevoile si evolutia situatiei beneficiarului;

14.6. Furnizorul se asigura ca beneficiarul/reprezentantul sau legal primeste o copie a Planului individualizat de îngrijire si asistenta (în formatul initiat si ori de câte ori acesta este revizuit), prezentata într-o forma accesibila;

14.7. Furnizorul, prin managerul de caz si cu acordul personalului implicat în acordarea îngrijirilor, stabileste în scris Programul si orarul activitatilor desfasurate la domiciliul beneficiarului; programul si orarul activitatilor, redactat într-o forma accesibila, este semnat de managerul de caz si de beneficiar sau reprezentantul sau legal si este pastrat în dosarul personal al beneficiarului; acesta poate fi revizuit cu acordul partilor;

14.8. Furnizorul are obligatia ca, în situatia în care programul si/sau orarul nu pot fi respectate, sa contacteze în timp util beneficiarul/reprezentantul acestuia si sa stabileasca,

de comun acord, modalitatea de rezolvare a situatiei; aceeași obligație revine și beneficiarului;

14.9. Furnizorul dispune de o procedură prin care sunt stabilite condițiile de transfer sau preluare a beneficiarului de către alți Furnizori.

STANDARD 15 - ÎNGRIJIREA PERSONALA

Furnizorul asigură beneficiarilor servicii de îngrijire personală pentru derularea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice.

Rezultat:

Beneficiarii primesc servicii de îngrijire personală adecvate astfel încât să-și continue viața la propriul domiciliu, în condiții de siguranță și demnitate.

Condiții minime:

15.1. Furnizorul asigură servicii de îngrijire la domiciliu care au în vedere:

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

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

15.2. Furnizorul asigură personal calificat și suficient pentru acordarea serviciilor de îngrijire personală, precum și materialele și echipamentele necesare derulării activității de îngrijire;

15.3. Furnizorul se asigură că personalul de îngrijire derulează activitatea în baza unui program detaliat care cuprinde atribuții clare pentru fiecare îngrijitor: activități zilnice/beneficiar, număr de beneficiari/zi, nr. de ore/zi/beneficiar;

15.4. Furnizorul dispune de proceduri clare privind tehnicile de îngrijire și se asigură că personalul le cunoaște și le aplică cu strictețe;

15.5. Furnizorul instruieste personalul de îngrijire la domiciliu astfel încât acesta să fie pregătit să observe cauzele majore ale accidentelor care se produc la beneficiarii care necesită îngrijire pe termen lung, să identifice și să semnaleze situațiile de abuz și neglijență;

15.6. Furnizorul asigură mijloacele de transport necesare, sau facilitează transportul personalului de îngrijire, la domiciliul beneficiarului;

15.7. Furnizorul se asigură că personalul de îngrijire îndeplinește îndatoririle stipulate în contractul încheiat cu furnizorul de servicii sociale, cunoaște și își asumă riscurile ce pot apărea în cursul procesului de îngrijire;

15.8. Furnizorul instruieste personalul de îngrijire asupra necesității de a respecta pe cât posibil dorințele beneficiarului și de a adopta un comportament adecvat pentru a dezvolta relații de încredere și înțelegere;

15.9. Personalul de îngrijire este schimbat la solicitarea beneficiarului;

15.10. Managerul de caz, sau după caz, managerul de program monitorizează și evaluează activitatea personalului de îngrijire;

15.11. Furnizorul ia toate măsurile necesare și în conformitate cu legislația în vigoare pentru a proteja personalul de îngrijire față de riscurile la care este supus în cursul derulării

activitatii, inclusiv fata de abuzurile din partea beneficiarului sau familiei/reprezentantului legal.

STANDARD 16 - SUPRAVEGHEREA SI MENTINEREA SANATATII

Furnizorul asigura beneficiarilor servicii de îngrijire medicala în concordanta cu prescriptiile medicale si prevederile legale în domeniu;

Rezultat:

Beneficiarii primesc îngrijire si asistenta medicala supravegheata, cu respectarea prevederilor legale în domeniu, în vederea mentinerii lor la domiciliu si prevenirea spitalizarilor repetate sau institutionalizarii.

Conditii minime:

16.1. Furnizorul informeaza beneficiarul, chiar de la acceptare, asupra drepturilor si modalitatilor legale de acordare a asistentei medicale, precum si asupra îngrijirilor medicale pe care Unitatea le poate asigura;

16.2. Furnizorul asigura fiecarui beneficiar activitati de supraveghere si mentinere a sanatatii cum ar fi: a) îndrumare, sprijin si consiliere pe probleme de sanatate; b) educatie pentru sanatate c) igiena si îngrijiri medicale; c) evaluari periodice la nevoie; d) asistare pentru respectarea prescriptiilor medicale si efectuarea de tratamente, dupa caz; e) nutritie si dieta; s.a.m.d.;

16.3. Furnizorul sprijina accesul beneficiarului la serviciile medicului de familie sau medicului specialist, precum si la procurarea de dispozitive de tipul: ochelari, orteze, proteze etc.;

16.4. Furnizorul realizeaza o colaborare permanenta cu medicul de familie al beneficiarului si asigura monitorizarea în scop preventiv si terapeutic a starii de sanatate somatica si psihica a beneficiarilor;

16.5. Furnizorul, în cazul în care, prin contract, nu sunt specificate alte conditii privind acordarea serviciilor medicale, se asigura ca personalul de îngrijire respecta prescriptiile medicale si normele legale de administrare a medicamentelor;

16.6. Furnizorul, prin managerul de caz, întocmeste o Fisa de evidenta a administrarii medicatiei beneficiarului, atât pentru cel care își poate administra singur medicatia, cât si pentru cel care primeste ajutor în acest sens;

16.7. Furnizorul instruieste personalul pentru respectarea normelor de igiena, precum si a celor de prevenire si combatere a infectiilor;

16.8. Furnizorul asigura monitorizarea evolutiei starii de sanatate a beneficiarului si comunica schimbarile intervenite familiei sau reprezentantului legal si medicului de familie; personalul este instruit sa apeleze la serviciile medicale de urgenta în cazul în care situatia o impune;

16.9. În cazul decesului unui beneficiar, medicamentele acestuia se pastreaza pâna la stabilirea cauzelor decesului.

STANDARD 17 - RECUPERARE

Furnizorul asigura beneficiarului un program de recuperare a autonomiei functionale în vederea prevenirii agravarii situatiei de dependenta.

Rezultat:

Beneficiarul primește servicii de recuperare adecvate pentru prezervarea unei vieti active și menținerea în siguranță la propriul domiciliu.

Condiții minime:

17.1. Furnizorul asigură activități de recuperare destinate, în principal, recuperării abilităților de autoservire, îngrijire personală și autogospodărire, prevăzute în Programul Individualizat de Recuperare;

17.2. Furnizorul elaborează Programul Individualizat de Recuperare, în baza evaluării autonomiei funcționale a beneficiarului și cu aportul specialiștilor în domeniu; Programul Individualizat de Recuperare este revizuit periodic;

17.3. Furnizorul, în funcție de tipul serviciilor de recuperare acordate, asigură personal calificat, precum și materialele și echipamentele necesare activităților derulate;

17.4. Furnizorul instruește personalul de îngrijire pentru a sprijini și încuraja beneficiarul să manifeste inițiativa, să-și organizeze și să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor;

17.5. Furnizorul sesizează familia sau autoritățile locale asupra necesității realizării unor lucrări de adaptare a locuinței care pot conduce la evitarea instituționalizării beneficiarului.

STANDARD 18 - INTEGRARE SOCIALĂ ȘI PARTICIPARE

Furnizorul asigură beneficiarilor sprijin pentru a deveni membri activi și responsabili ai comunității.

Rezultat:

Pentru dezvoltarea personală, Beneficiarul este sprijinit să-și mențină statutul de membru deplin și activ a comunității.

Condiții minime:

18.1. Furnizorul asigură activități de integrare familială și comunitară în baza unui Program de Integrare socială, elaborat și revizuit periodic;

18.2. Furnizorul promovează măsurile cele mai eficiente în vederea creșterii capacității de participare a beneficiarilor la activități de petrecere a timpului liber, evenimente culturale, sau orice alte inițiative comunitare supuse dezbaterii publice;

18.3. Furnizorul asigură servicii de acompaniere a beneficiarului sau de facilitare a deplasării acestuia la evenimente sociale dezvoltate în comunitate, sau la alte instituții sau servicii publice;

18.4. Furnizorul acordă servicii de informare și consiliere a beneficiarului cu privire la utilizarea serviciilor publice din comunitate;

18.5. Furnizorul promovează activități menite să încurajeze dezvoltarea relațiilor beneficiarilor cu membrii comunității;

18.6. Furnizorul, în funcție de capacitate și resursele materiale, încurajează facilitarea comunicării beneficiarului, prin instituirea unor servicii de telefonie cu regim special, telealarmă și altele asemenea;

18.7. Furnizorul elaborează toate programele și planurile prevăzute de prezentele standarde numai cu participarea activă a beneficiarului sau, după caz a familiei sau reprezentantului legal.

STANDARD 19 - DREPTURILE BENEFICIARILOR

Furnizorul dispune de prevederi scrise privind drepturile beneficiarilor.

Rezultat:

Unitatea, în procesul de acordare a serviciilor, respecta drepturile si libertatile fundamentale ale beneficiarilor.

Conditii minime:

19.1. Furnizorul elaboreaza si respecta prevederile unui cod propriu privind drepturile beneficiarilor;

19.2. La elaborarea codului drepturilor beneficiarilor, Furnizorul are în vedere, drepturile reglementate prin legislatia în vigoare, precum si drepturile si libertatile fundamentale ale omului;

19.3. Furnizorul detine si aplica o procedura privind relatia personalului cu beneficiarii, conforma cu normele deontologice si cu legislatia în vigoare si informeaza beneficiarii asupra regulilor de procedura;

19.4. Furnizorul se asigura ca personalul cunoaste si respecta codul drepturilor beneficiarilor;

19.5. Furnizorul se asigura ca personalul cunoaste si respecta procedura Unitatii privind relatia cu beneficiarii;

19.6. Furnizorul se asigura ca personalul cunoaste si aplica procedurile legale privind restrictionarea libertatii de miscare a beneficiarilor cu afectiuni mentale degenerative sau tulburari psihice si în cazuri de forta majora;

19.7. Furnizorul se asigura ca serviciile acordate respecta dreptul beneficiarului la demnitate si viata privata;

19.8. Furnizorul asigura formarea personalului cu privire la particularitatile fenomenului de îmbatrânire, precum si la anumite tulburari comportamentale ale beneficiarilor, în vederea facilitarii comunicarii si stabilirii unor relatii interpersonale adecvate.

SECTIUNEA VI
ETICA SI PROTECTIE
(Standarde 20 - 22)

STANDARD 20 - PROTECTIE ÎMPOTRIVA ABUZURILOR SI NEGLIJARII

Furnizorul detine si aplica o procedura privind protectia beneficiarilor împotriva abuzului (fizic, psihic, sexual, material sau financiar), neglijarii, discriminarii, a tratamentului degradant sau inuman - fapte comise deliberat sau din ignoranta.

Rezultat:

Beneficiarii sunt protejati împotriva abuzului, neglijarii sau tratamentului inuman sau degradant.

Conditii minime:

20.1. Furnizorul asigura informarea personalului si a beneficiarilor/reprezentantilor lor legali (prin modalitati accesibile, dupa caz) asupra procedurilor cu privire la prevenirea,

identificarea, semnalarea, evaluarea si solutionarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz/neglijenta asupra beneficiarilor;

20.2. Furnizorul încurajeaza si sprijina beneficiarii sa sesizeze orice forma de abuz din partea personalului Unitatii;

20.3. Personalul Unitatii care identifica situatii de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar, are obligatia de a înștiinta imediat conducerea Furnizorului în vederea sesizarii organelor competente;

20.4. Furnizorul detine un Registru privind protectia beneficiarului împotriva abuzurilor în care personalul responsabilizat consemneaza situatiile sesizate precum si masurile ce au fost luate; dupa caz, acestea sunt consemnate si în dosarul beneficiarului.

STANDARD 21 - ETICA

Furnizorul își organizeaza activitatea în conformitate cu un cod etic.

Rezultat:

Beneficiarul este protejat împotriva unor eventuale riscuri care pot aduce atingere demnitatii si sigurantei acestuia.

Conditii minime:

21.1. Furnizorul aplica principiile unui cod de etica, în vederea asigurarii respectarii demnitatii beneficiarului;

21.2. Furnizorul promoveaza, pentru personalul propriu, un mediu de munca sanatos si sigur;

21.3. Furnizorul dispune înregistrarea oricaror incidente deosebite (petrecute în procesul de furnizare a serviciilor) si informeaza în scris factorii direct interesati (reprezentantul legal, familia, autoritatea administratiei publice locale, politia, spitalul etc.) care afecteaza beneficiarii si verifica faptul ca notificarea a fost trimisa în maximum 24 de ore; notificările privesc, în principal:

a. decesul unui beneficiar petrecut în timpul acordarii serviciilor, inclusiv circumstantele în care s-a produs;

b. îmbolnavirile, conform normelor sistemului de sanatate;

c. raniri sau vatamari importante ori accidente;

d. contraventii si infractiuni;

e. orice acuzații privind comportamentul inadecvat al unui membru al personalului;

f. modificarea accidentala a programului/orarului activitatilor;

g. masuri de restrictionare a libertatii de miscare a beneficiarilor luate de personal în situatii de forta majora;

h. orice alte evenimente petrecute în timpul furnizarii serviciilor care afecteaza siguranta beneficiarilor ori a personalului;

21.4. Furnizorul consemneaza si ia masurile care se impun si în cazul unor evenimente deosebite care se refera la siguranta personalului propriu;

21.5. Furnizorul consemneaza si ia masurile care se impun si în cazul unor situatii de abuz asupra personalului din partea beneficiarului, familiei sau reprezentantului sau legal;

21.6. Furnizorul instruieste personalul de îngrijire asupra interdictiei de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia sau reprezentantul legal al acestuia.

STANDARD 22 - RECLAMATII

Furnizorul detine si aplica o procedura privind înregistrarea si rezolvarea sesizarilor/reclamatilor.

Rezultat:

Beneficiarii cunosc modalitatile de efectuare a reclamatilor, iar reclamatile a caror rezolvare depinde de Furnizor, sunt solutionate cu promptitudine si corectitudine.

Conditii minime:

22.1. Furnizorul informeaza în scris beneficiarii/reprezentantii legali asupra procedurii proprii privind sesizarile si reclamatile: cui se adreseaza, cum se face reclamatia/sesizarea, care sunt etapele si termenele de raspuns, cum se raspunde la sesizare, cine se va ocupa de rezolvarea cazului;

22.2. Furnizorul de servicii de îngrijire la domiciliu pune la dispozitia beneficiarilor procedura privind efectuarea reclamatilor, într-un format si la un nivel accesibil;

22.3. Furnizorul dispune de o metoda accesibila pentru a înregistra sesizarile sau reclamatile scrise;

22.4. Furnizorul monitorizeaza reclamatile pentru a identifica principalele cauze de nemulțumire, precum si pentru a initia cu promptitudine masurile corective;

22.5. Furnizorul desemneaza personalul care raspunde sesizarilor, reclamatilor, propunerilor;

22.6. Furnizorul informeaza beneficiarul/familia/reprezentantul legal asupra procedurilor prevazute de legislatia în vigoare privind solutionarea reclamatilor (comisie de mediere sociala, contencios administrativ).

GLOSAR

Beneficiar	persoana vârstnica dependentă
Contract de servicii si îngrijire	înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între un furnizor de servicii de îngrijire la domiciliu si un beneficiar, prin care se stipuleaza conditiile în care se acorda serviciile de îngrijire - drepturile si obligatiile fiecareia dintre parti.
Dependentă	situatia în care o persoana vârstnica, ca urmare a diminuării sau pierderii autonomiei functionale din cauze fizice, psihice sau mentale, necesita ajutor semnificativ si îngrijire pentru a realiza activitatile de baza ale vietii de zi cu zi. Dependentă poate fi exacerbata de absenta relatiilor sociale, precum si a resurselor economice adecvate.
Evaluare a nevoilor	proces prin care furnizorul de servicii de îngrijire la domiciliu analizeaza nevoile persoanei vârstnice dependente utilizând Grila nationala de evaluare, reglementata prin legislatia în vigoare.
Fisa de sistare a serviciilor	document întocmit în momentul sistării serviciilor, care cuprinde date cu privire la data sistării serviciilor, motivele, persoana de contact care va putea da relatii despre evolutia ulterioara a beneficiarului.
Grila de evaluare a situatiei de dependentă	instrument standard de evaluare complexa cu ajutorul caruia, pe baza informatiilor de

	natura medicala, socio-medicala, psiho-afectiva si a criteriilor de încadrare a persoanelor vârstnice în grade de dependenta.
Individualizare	tratare individuala a beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor (evaluarea nevoilor, planificarea serviciilor etc.).
Integrare familiala	participare la viata familiei; atitudine de acceptare a persoanei vârstnice de catre familie. Procesualitatea interactiunilor dintre indivizi sau grup si mediul social specific sau integral, prin intermediul caruia se realizeaza un echilibru social al partilor.
Integrare/includere/incluziune comunitara	acces si participare a persoanei vârstnice la viata comunitatii de apartenenta.
Îngrijitor formal la domiciliu	persoana calificata în ocupatia de îngrijitor la domiciliu pentru persoana vârstnica, având ca atributii acordarea de ajutor persoanei vârstnice dependente pentru realizarea activitatilor de baza si instrumentale ale vietii zilnice.
Îngrijitorul informal	este un membru al familiei - sotul, sotia, copiii sau rudele persoanei vârstnice dependente care își asuma responsabilitatea îngrijirii persoanei vârstnice.
Management al serviciilor	gestionarea, de catre conducerea desemnata legal, a activitatilor si resurselor (materiale, umane, financiare) ale unitatii.
Manager de caz	lucrator, în cadrul unui serviciu social specializat, care elaboreaza, coordoneaza si monitorizeaza derularea planului individualizat de asistenta si îngrijire, pentru unul sau mai multi beneficiari.
Manualul de proceduri	document ce cuprinde toate procedurile aplicate în cadrul unitatii de îngrijire la domiciliu, în procesul de furnizare a serviciilor de îngrijire catre beneficiar (admitere, evaluare, iesire, reclamatii si protectie etc.), în vederea îndeplinirii misiunii serviciului social specializat.
Nevoile persoanei vârstnice	cerinte specifice ale persoanei vârstnice dependente determinate de lipsa resurselor economice, sociale sau fiziologice.
Persoana dependenta	este "aceia persoana care, ca rezultat al pierderii autonomiei din cauze fizice, psihice sau mentale, necesita ajutor semnificativ si/sau îngrijire pentru a realiza activitatile de baza ale vietii de zi cu zi."
Persoana responsabila	Persoana numita de catre furnizorul de servicii de îngrijiri la domiciliu pentru realizarea evaluarii si redactarea fisei de evaluare si reevaluare; persoana responsabila poate fi chiar managerul de caz.
Personal	colectiv al persoanelor angajate cu retributie în unitatea de îngrijire la domiciliu.
Plan anual/planificare anuala	ansamblul de documente prin care sunt planificate activitatile desfasurate în

	unitatea furnizoare de servicii, pe perioada unui an calendaristic.
Plan de iesire	document elaborat chiar de la primirea în unitate, în înțelegere cu beneficiarul/ reprezentantul sau legal, în care se precizeaza conditiile în care se va efectua iesirea beneficiarului din cadrul serviciului; cuprinde si serviciile de sprijin pe care le va asigura centrul dupa iesire (daca este cazul).
Plan individualizat de îngrijire si asistenta	document elaborat de furnizorul de servicii sociale, cu acordul si participarea persoanei vârstnice dependente sau a reprezentantului legal al acesteia si care cuprinde în principal programarea serviciilor de îngrijire personalul responsabil precum si procedurile de acordare.
Procedura	contine, de regula, scopurile si domeniul de aplicare al unei activitati; continutul activitatii: cine, când, unde si cum realizeaza activitatea; ce materiale, echipamente si documente trebuie utilizate; cum trebuie controlata si înregistrata activitatea.
Program de îngrijire	document elaborat de catre comisia de evaluare în care sunt precizate serviciile de îngrijire de care persoana vârstnica are nevoie, în functie de încadrarea acesteia într-un grad de dependenta si de nevoile individuale.
Program Individualizat de Re/Integrare Sociala	este o sectiune a Planului individualizat de asistenta si îngrijire; precizeaza coordonatele serviciilor de re/integrare familiala si comunitara: obiective, activitati, responsabilitati etc.
Program Individualizat de Recuperare	este o sectiune a Planului individualizat de asistenta si îngrijire; precizeaza coordonatele serviciilor de recuperare-socializare: obiective, activitati, responsabilitati etc.
Program/orar zilnic	intervalul de timp zilnic, stabilit pentru desfasurarea activitatilor cu beneficiarii.
Reprezentant legal al beneficiarului	persoana, din afara serviciului de asistenta sociala, care actioneaza, cu recunoastere legala, în numele si în interesul beneficiarului, atunci când acesta nu se poate reprezenta singur.
Rezultat	efect asteptat, obtinut ca urmare a aplicarii unui standard de calitate.
Servicii de îngrijire	ansamblu complex de masuri si actiuni sociale, medicale precum si de adaptare si amenajare a spatiului de locuit, acordate în sistem integrat de catre furnizorii de servicii sociale persoanei vârstnice dependente ai carei reprezentanti legali nu pot sau nu vor sa îi acorde sprijin; serviciile de îngrijire au drept scop prevenirea si limitarea pierderii autonomiei functionale.
Servicii sociale	ansamblu complex de masuri si actiuni realizate pentru a raspunde nevoilor sociale, individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii si depasirii unor situatii de dificultate, vulnerabilitate sau dependenta,

	<p>pentru prezervarea autonomiei si protectiei persoanei vârstnice pentru prevenirea marginalizarii si excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale si în scopul cresterii calitatii vietii.</p>
Standarde minime de calitate a serviciilor sociale	<p>set de criterii, aprobate prin acte normative, obligatorii la nivel national, a caror aplicare garanteaza asigurarea unor nivele minime acceptabile de performanta ale procesului de furnizare a serviciilor sociale.</p>
Unitate de îngrijiri la domiciliu	<p>cadru organizational care asigura un pachet de servicii de îngrijire la domiciliu.</p>
Viata independenta/autonoma	<p>exercitarea controlului deplin si responsabil asupra propriei vietii.</p>
Voluntariat	<p>activitate de interes public desfasurata de persoane fizice, denumite voluntari, în cadrul unor raporturi juridice, altele decât raportul juridic de munca si raportul juridic civil de prestare a unei activitati remunerate.</p>

ANEXA 2

STANDARDE MINIME SPECIFICE DE CALITATE

Centre rezidentiale pentru persoane vârstnice

<p>SECTIUNEA I ORGANIZARE SI ADMINISTRARE</p>	<p>1. Cadrul de organizare si functionare 2. Personal de conducere 3. Planificare - dezvoltare 4. Evaluare si control 5. Administrare si finantare 6. Comunicare interna 7. Comunicare si parteneriat 8. Înregistrarea si arhivarea datelor</p>
<p>SECTIUNEA II RESURSE UMANE</p>	<p>9. Structura si calificarea personalului 10. Selectia, angajarea si promovarea personalului 11. Perfectionarea personalului</p>
<p>SECTIUNEA III ACCESAREA SERVICIILOR</p>	<p>12. Informare 13. Admitere 14. Evaluare 15. Planificarea serviciilor 16. Contract de servicii 17. Iesirea din centrul rezidential</p>
<p>SECTIUNEA IV DREPTURI SI ETICA</p>	<p>18. Codul drepturilor beneficiarilor 19. Relatia personalului cu beneficiarii</p>
<p>SECTIUNEA V ÎNGRIJIRE</p>	<p>20. Hranire 21. Igiena personala 22. Supravegherea, mentinerea sanatatii si medicatia 23. Deces</p>
<p>SECTIUNEA VI GAZDUIRE</p>	<p>24. Siguranta si accesibilitate 25. Confidentialitatea informatiei 26. Amenajarea dormitoarelor 27. Amenajarea spatiilor pentru prepararea/ servirea hranei 28. Amenajarea spatiilor igienico-sanitare</p>

	29. Amenajarea spatiilor comune 30. Igiene si controlul infectiilor
SECTIUNEA VII RECUPERARE	31. Recuperare
SECTIUNEA VIII INTEGRARE REINTEGRARE SOCIALA	32. Integrare/reintegrare sociala
SECTIUNEA IX RECLAMATII SI PROTECTIE	33. Reclamatii 34. Protectie împotriva abuzurilor si neglijarii 35. Notificarea incidentelor deosebite
GLOSAR	

Centrele rezidentiale pentru persoanele vârstnice asigura, în regim institutionalizat, conditii corespunzatoare de gazduire si de hrana, îngrijire personala si medicala, recuperare si readaptare, activitati de ergoterapie si de petrecere a timpului liber, asistenta sociala si psihologica.

Centrele rezidentiale pentru persoanele vârstnice asigura gazduirea persoanelor vârstnice pe o perioada determinata/nedeterminata, în functie de misiunea centrului si nevoile individuale ale beneficiarului.

Centrele rezidentiale pentru persoanele vârstnice pot avea sau nu personalitate juridica, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

SECTIUNEA I
ORGANIZARE SI ADMINISTRARE
(Standardele 1 - 8)

STANDARD 1 - CADRUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE

Centrul Rezidential respecta normele legale în vigoare de organizare si functionare.

Rezultat:

Centrul Rezidential este organizat si functioneaza în baza normelor legale în vigoare si a reglementarilor proprii, de uz intern.

Conditii minime:

1.1. Centrul Rezidential elaboreaza si aplica un Regulament intern de organizare si functionare, redactat în baza prevederilor Regulamentelor de organizare si functionare reglementate prin actele normative în vigoare.

1.2. Centrul Rezidential are si aplica un Manual de proceduri care cuprinde procedurile aplicate în procesul de furnizare a serviciilor (admitere, evaluare, drepturi, planificarea serviciilor, asistenta, reclamatii si protectie, iesire etc.) în vederea îndeplinirii misiunii unitatii.

1.3. Conducerea Centrului Rezidential asigura monitorizarea si actualizarea, dupa necesitati, a regulamentelor, procedurilor, regulilor de practica ale unitatii.

1.4. Conducerea Centrului Rezidential se asigura ca personalul cunoaste documentele privind regulamentele si procedurile unitatii.

1.5. Conducerea Centrului Rezidential asigura accesul beneficiarilor/reprezentantilor lor legali la documentele privind regulamentele si procedurile unitatii, într-o forma adecvata, iar personalul are obligatia de a explica beneficiarilor aceste informatii.

1.6. Conducerea Centrului Rezidential asigura desfasurarea activitatilor în conditii de siguranta.

1.7. Centrul Rezidential asigura conditiile adecvate pentru promovarea si protejarea sanatatii, a conditiilor de viata ale beneficiarilor, respectiv de munca ale angajatilor.

1.8. Personalul Centrului Rezidential cunoaste misiunea Centrului, planurile de activitati, procedurile, precum si responsabilitatile globale si individuale.

STANDARDUL 2 - PERSONAL DE CONDUCERE

Personalul de conducere al Centrului Rezidential are calificarea, competenta si experienta necesare pentru a asigura un management de calitate.

Rezultat:

Centrul Rezidential este condus de o persoana (conducator, manager) competenta, angajata conform normelor legale în vigoare.

Conditii minime:

2.1. Conducatorul (managerul) Centrului Rezidential trebuie sa îndeplineasca urmatoarele conditii: diploma de licenta în învățământul superior de lunga durata, experienta si/sau pregatire manageriala si experienta în domeniul protectiei sociale; în situatii bine fundamentate, personalul de conducere poate fi recrutat din cadrul absolventilor de învățământ universitar de scurta durata sau absolventi de învățământ post liceal.

2.2. Conducatorul (managerul) Centrului Rezidential trebuie sa aiba cel puțin 5 ani vechime în munca si minim 2 ani experienta în activitate manageriala relevanta în domeniul protectiei sociale.

2.3. Conducatorul (managerul) Centrului Rezidential are obligatia de a asigura conditiile minime prevazute de prezentele standarde de calitate.

2.4. Conducatorul (managerul) nu poate conduce mai mult de un Centru Rezidential, organizat ca centru cu personalitate juridica.

2.5. Toate îndatoririle conducatorului (managerului) sunt stabilite în fisa postului.

2.6. Conducatorul (managerul) Centrului Rezidential are obligatia de a se forma continuu, atât sub raport managerial cât si în ceea ce priveste cunoasterea problematicii persoanelor vârstnice.

2.7. Conducatorul (managerul) va asigura permanent suportul necesar îmbunatatirii activitatilor si cresterii calitatii si eficientei serviciilor.

2.8. Conducatorul (managerul) respecta termenii contractelor, conventiilor si protocoalelor de parteneriat încheiate în vederea acordarii de servicii sociale.

STANDARD 3 - PLANIFICARE - DEZVOLTARE

Centrul Rezidential administreaza si gestioneaza serviciile si activitatile asumate, în baza unei planificari riguroase si cu respectarea normelor legale în vigoare.

Rezultat:

Centrul Rezidential detine si aplica o planificare comprehensiva a activitatilor si serviciilor derulate.

Conditii minime:

3.1. Conducerea Centrului Rezidential elaboreaza, în baza legislatiei în vigoare, un document cadru - numit Proiect institutional care cuprinde cel puțin urmatoarele: a) tipul si misiunea Centrului Rezidential; b) principiile directoare; c) grupul de beneficiari si nevoile specifice; d) obiectivele de dezvoltare institutionala, pe 3 ani; e) servicii destinate grupului de beneficiari; g) scopul si obiectivele serviciilor; h) resursele umane, materiale si financiare disponibile si potentiale; i) relatii interinstitutionale dezvoltate.

3.2. În vederea elaborarii Proiectului institutional, conducerea Centrului Rezidential realizeaza o analiza a situatiei unitatii din punctul de vedere al gradului de implementare a prezentelor standarde minime de calitate si consemneaza analiza într-un Raport de evaluare.

3.3. Proiectul institutional este adus la cunostinta întregului personal.

3.4. Conducerea Centrului Rezidential elaboreaza anual si raspunde de îndeplinirea Planului de activitate al unitatii respective, care cuprinde: calendarul activitatilor (termene), scop si obiective, resurse alocate, responsabilitati, indicatori privind monitorizarea rezultatelor; scopul si obiectivele planului vor fi centrate pe satisfacerea nevoilor beneficiarilor.

3.5. Conducerea Centrului Rezidential îndruma personalul si monitorizeaza implementarea Planului de activitate în termenele si conform parametrilor calitativi stabiliti, precum si în functie de resursele alocate.

3.6. Planul de activitate si Proiectul institutional stau la baza elaborarii/revizuirii celorlalte documente utilizate de Centrul Rezidential (Regulamentul intern de Organizare si Functionare, Manual de Proceduri etc.).

STANDARD 4 - EVALUARE SI CONTROL

Conducerea Centrului Rezidential utilizeaza, în baza prerogativelor legale, un sistem coerent de evaluare si control, orientat pe îmbunatatirea rezultatelor activitatii.

Rezultat:

Activitatea Centrului Rezidential este monitorizata sistematic, eficient si în baza principiului transparentei.

Conditii minime:

4.1. Controlul si evaluarea au ca obiect: calitatea prestatiei personalului, calitatea activitatilor si serviciilor conform prevederilor legale în domeniu.

4.2. Conducerea Centrului Rezidential defineste un set clar de indicatori masurabili pentru evaluarea rezultatelor procesului de furnizare a serviciilor; conducerea Centrului Rezidential promoveaza activitati de masurare a satisfactiei beneficiarilor si a familiilor acestora, a personalului si a celorlalte grupuri de interes.

4.3. Conducerea Centrul Rezidential asigura realizarea de activitati de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor conform normelor legale si regulamentelor interne.

4.4. Conducerea Centrului Rezidential elaboreaza, la finele fiecarui an, un Raport de activitate; raportul este public si este redactat într-o maniera accesibila tuturor celor interesati; raportul este transmis serviciilor publice de asistenta sociala, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

STANDARD 5 - ADMINISTRARE SI FINANTARE

Conducerea Centrului Rezidential administreaza resursele unitatii conform misiunii acesteia si în baza normelor legale în vigoare.

Rezultat:

Beneficiarii primesc servicii de calitate, în baza administrării eficiente a resurselor Centrului Rezidential.

Conditii minime:

5.1. Conducerea Centrului Rezidential administrează resursele financiare ale unității, în baza unui plan de cheltuieli care stabilește planificarea financiară, evidența bugetară și controlul financiar, conform legii; la elaborarea planului de cheltuieli se ține cont de propunerile beneficiarilor.

5.2. Managerul centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea bunurilor și achizițiile.

5.3. Centrul Rezidential cu personalitate juridică dispune de un audit intern care să asigure un control eficient al activităților derulate.

STANDARD 6 - COMUNICARE INTERNA

Conducerea Centrului Rezidential promovează măsuri eficiente de comunicare intra-instituțională.

Rezultat:

Centrul Rezidential este condus în baza principiilor de transparență, deschidere, participare, a tuturor celor implicați.

Conditii minime:

6.1. Conducerea Centrului Rezidential informează personalul cu privire la: strategiile și politicile sociale din domeniu; noi reglementări legislative în domeniu.

6.2. Managerul se asigură că modul de conducere al Centrului Rezidential creează o atmosferă deschisă, pozitivă și incluzivă.

6.3. Managerul comunică clar cu beneficiarii și angajații, astfel încât obiectivele și scopurile Centrului Rezidential să fie asumate și soluționate.

6.4. Procesul de conducere trebuie să fie transparent și deschis.

6.5. Planificarea și practica managerială trebuie să încurajeze noutatea, creativitatea și dezvoltarea Centrului Rezidential.

6.6. Fiecare angajat își cunoaște colaboratorii pe baza fișei postului și a altor documente ale unității.

6.7. Conducerea Centrului Rezidential utilizează modalități operationale de comunicare între membrii echipei de personal implicați în procesul de furnizare a serviciilor.

STANDARD 7 - COMUNICARE SI PARTENERIAT

Conducerea Centrului Rezidential are și aplică o strategie de relații publice.

Rezultat:

În vederea creșterii calității serviciilor oferite, Centrul Rezidential are și dezvoltă o politică de colaborare activă cu alte instituții.

Conditii minime:

7.1. Conducerea Centrului Rezidential desemnează una sau mai multe persoane pentru a răspunde de realizarea activităților de "relații publice".

7.2. Conducerea Centrului Rezidential are si aplica o politica de comunicare si colaborare cu organismele de coordonare-finantare (centrale, judetene, locale - dupa caz).

7.3. Conducerea Centrului Rezidential are si aplica o politica de comunicare si colaborare cu institutiile sociale, de sanatate, culturale, religioase etc., din comunitate.

7.4. Conducerea Centrului Rezidential are si aplica o politica de comunicare si colaborare cu organizatiile neguvernamentale implicate în asistenta sociala a persoanelor vârstnice.

7.5. Conducerea Centrului Rezidential detine si utilizeaza materiale pentru promovarea imaginii unitatii în comunitate (ex: materiale tiparite, casete video, audio, pagina WEB etc.).

7.6. Conducerea Centrului Rezidential întreprinde demersuri pentru ca unitatea sa participe la derularea unor proiecte cu finantare internationala si/sau interna.

7.7. Activitatea care este desfasurata în parteneriat este monitorizata, evaluata si consemnata în Rapoarte anuale. Personalul centrului, beneficiarii, membrii comunitatii, organismele asociative ale beneficiarilor sunt informati anual asupra parteneriatelor încheiate, precum si asupra Rezultatelor activitatilor derulate.

STANDARD 8 - ÎNREGISTRAREA SI ARHIVAREA DATELOR BENEFICIARILOR

Centrul Rezidential efectueaza înregistrarea, utilizarea si arhivarea datelor beneficiarilor, conform legislatiei în vigoare si a Manualului de proceduri.

Rezultat: Înregistrarea, utilizarea si arhivarea datelor respecta normele legale în vigoare.

Conditii minime:

8.1. Înregistrarea si arhivarea datelor se efectueaza cu promptitudine, în conformitate cu normele legale în vigoare.

8.2. Centrul Rezidential asigura pastrarea si utilizarea datelor privind beneficiarii, în regim de confidentialitate, conform normelor legale în vigoare.

8.3. Înregistrările individuale ale beneficiarilor sunt confidentiale, actualizate si pastrate în ordine.

8.4. Centrul Rezidential asigura accesul neconditionat al beneficiarilor/reprezentantilor legali la datele care îi privesc.

SECTIUNEA II RESURSE UMANE (Standarde 9 - 11)

STANDARD 9 - STRUCTURA SI CALIFICAREA PERSONALULUI

Centrul Rezidential dispune de o structura de personal în concordanta cu misiunea lui, cu nevoile beneficiarilor, cu politica sa bugetara si cu normele legale în vigoare.

Rezultat:

Beneficiarii sunt asistati de personal suficient si competent.

Conditii minime:

9.1. Structura de personal a Centrului Rezidential asigura desfasurarea efectiva si eficienta a activitatilor procesului de furnizare a serviciilor (asistenta asigurata

beneficiarilor, administrarea resurselor, organizare si comunicare, management-ul curent al unitatii, management-ul urgentelor).

9.2. Structura de personal a Centrului Rezidential corespunde, ca numar si calificare, serviciilor acordate.

9.3. Structura de personal este descrisa în statul de functii, iar organigrama Centrului Rezidential precizeaza organizarea pe compartimente, servicii etc., relatiile de coordonare/subordonare dintre acestea, precum si numarul de personal.

9.4. Personalul trebuie informat asupra întregii activitati a Centrului Rezidential, asupra contractelor intra si interinstitutionale, precum si a Regulamentului intern de organizare si functionare.

9.5. Centrul Rezidential trebuie sa se asigure de continua crestere a performantelor profesionale a personalului propriu, prin organizarea de sesiuni de formare.

9.6. Conducerea Centrului Rezidential propune si revizuieste periodic organigrama, pentru a raspunde dinamicii cerintelor beneficiarilor.

9.7. Centrul Rezidential poate sa utilizeze personal voluntar; acesta nu este inclus în organigrama unitatii si nu poate prelua responsabilitatile personalului retribuit.

9.8. Pentru fiecare pozitie din statul de functii exista o fisa a postului în care sunt prevazute atributiile angajatului.

9.9. Conducerea Centrului Rezidential revizuieste periodic fisele postului în functie de politica unitatii.

9.10. Fiecare angajat are calificarea, competenta, experienta si calitatile solicitate de fisa postului.

9.11. Fiecare angajat are obligatia de a cunoaste si respecta prevederile fisei postului pe care îl ocupa.

9.12. Centrul Rezidential tine o evidenta clara a turelor de zi si de noapte prin care se asigura serviciile; face repartizarea personalului pe ture într-o maniera flexibila, pentru a asigura continuitatea procesului de furnizare a serviciilor si respectarea standardelor de calitate în domeniu.

9.13. Serviciile asigurate de catre personalul Centrului Rezidential (contacte telefonice, iesiri în comunitate, orele de munca cu beneficiarii, petrecute în afara unitatii etc.) sunt incluse în turele personalului.

9.14. Centrul Rezidential asigura, pe cât posibil, stabilitatea personalului care lucreaza direct cu beneficiarii, pentru a realiza continuitatea activitatilor si confortul afectiv al beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor.

STANDARD 10 - SELECTIA, ANGAJAREA SI PROMOVAREA PERSONALULUI

Centrul Rezidential aplica prevederi scrise privind selectia, angajarea si promovarea personalului, conforme cu tipul si misiunea unitatii si cu legislatia în vigoare.

Rezultat:

Selectarea, angajarea si promovarea personalului din Centrul Rezidential se realizeaza conform criteriilor de competenta ale postului.

Conditii minime:

10.1. Angajarea/promovarea personalului se realizeaza în conditiile legii si are în vedere criterii de competenta cum ar fi: calificare, experienta, abilitati profesionale, aptitudini, motivatie etc.

10.2. Centrul Rezidential se asigura ca personalul care lucreaza direct cu beneficiarii are o conditie buna de sanatate (probata cu documente medicale, conform legislatiei în vigoare).

10.3. Înainte de efectuarea oricarei angajari se vor solicita referinte de la locurile anterioare de munca.

10.4. Centrul Rezidential poate recruta voluntari numai în urma verificarii recomandarilor solicitate; se solicita inclusiv cazier judiciar.

STANDARD 11 - PERFECTIONAREA PERSONALULUI

Centrul Rezidential are si aplica o politica privind perfectionarea continua a personalului, în acord cu misiunea unitatii si cu standardele minime de calitate în domeniu.

Rezultat:

Personalul Centrului Rezidential este inclus în programe de perfectionare profesionala.

Conditii minime:

11.1. Centrul Rezidential elaboreaza anual si aplica un Plan de formare profesionala.

11.2. Centrul Rezidential asigura toate conditiile necesare realizarii programelor de formare profesionala a angajatilor si respecta optiunile acestora privind alegerea temelor de curs.

11.3. Centrul Rezidential identifica oportunitatile de perfectionare a personalului în vederea cresterii competentei acestuia în procesul de furnizare a serviciilor.

11.4. Centrul Rezidential asigura, anual sau ori de câte ori este nevoie, sesiuni de instruire a personalului unitatii în domeniul protectiei sociale a persoanelor vârstnice.

SECTIUNEA III ACCESAREA SERVICIILOR (Standarde 12 - 17)

STANDARD 12 - INFORMARE

Centrul Rezidential utilizeaza si difuzeaza materiale informative privind serviciile furnizate persoanelor vârstnice.

Rezultat:

Populatia are acces la informatii privind oferta de servicii a Centrului Rezidential.

Conditii minime:

12.1. Centrul Rezidential pune la dispozitia beneficiarului, familiei acestuia sau oricarei alte persoane interesate, materiale informative si publicitare privind serviciile acordate.

12.2. Centrul Rezidential detine si utilizeaza un Manual de proceduri care cuprinde toate procedurile aplicate în procesul de furnizare a serviciilor catre beneficiar (admitere, evaluare, reevaluare, iesire, reclamatii etc.).

12.3. Manualul de proceduri include: scopurile si obiectivele centrului, natura serviciilor furnizate, personalul care furnizeaza serviciile, termenii contractului încheiat cu beneficiarul, procedura reclamatiiilor, modalitatile de contactare a autoritatilor locale, serviciilor sociale, serviciilor de sanatate, procedura iesirii din centru si în caz de deces, precum si orice alte informatii considerate importante pentru potentialii beneficiari.

12.4. Manualul de proceduri este disponibil în forme adaptate pentru persoanele vârstnice. Unde este cazul, sunt disponibile versiuni în limbile minoritatilor nationale.

12.5. Toti cei interesati pot sa viziteze Centrul Rezidential pentru a cunoaste conditiile de locuit, personalul, modul de desfasurare a activitatilor.

12.6. În cazul admiterii de urgenta a unui beneficiar, Centrul Rezidential asigura informarea beneficiarului/reprezentantului legal, în termen de 48 de ore de la admitere, asupra principalelor reguli si practici ale procesului de furnizare a serviciilor.

STANDARD 13 - ADMITERE

Centrul Rezidential elaboreaza si utilizeaza o procedura privind admiterea beneficiarilor în functie de tipul si misiunea unitatii.

Rezultat:

Solicitantii serviciilor sunt admisi în Centrul Rezidential (în limita locurilor disponibile) numai daca acesta le poate satisface nevoile specifice.

Conditii minime:

13.1. Centrul Rezidential detine o procedura de admitere care precizeaza: actele necesare; criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor; cine ia decizia de admitere/respingere; modul în care se consemneaza decizia; modalitatea de contestare a deciziei.

13.2. În vederea admiterii în Centrul Rezidential, dosarul personal întocmit de solicitantii/reprezentantii legali va contine documentele si actele stabilite conform prevederilor legale în vigoare; dosarul va contine obligatoriu decizia de admitere si copia grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice.

13.3. Dosarul de admitere în Centrul Rezidential este avizat de conducatorul (managerul) Centrului.

STANDARD 14 - EVALUARE INITIALA/COMPLEXA

Centrul Rezidential detine si utilizeaza o procedura privind evaluarea initiala si complexa beneficiarilor.

Rezultat:

Beneficiarii sunt admisi în Centrul Rezidential si li se asigura servicii numai în baza evaluarii initiale si a evaluarii complexe nevoilor individuale.

Conditii minime:

14.1. Centrul Rezidential realizeaza evaluarea proprie a nevoilor beneficiarilor; evaluarea se realizeaza chiar daca beneficiarul a fost supus evaluarii complexe de catre comisiile de evaluare reglementate prin actele normative în vigoare si detine o recomandare privind gradul de dependenta, precum si nevoia de servicii;

14.2. Centrul Rezidential efectueaza o evaluare proprie a fiecarui beneficiar, care include: igiena corporala, îmbracat/dezbracat, alimentatie, igiena eliminarilor, mobilizare, deplasare în interior, deplasare în exterior, comunicare, prepararea hranei, activitati de menaj, gestiune si administrarea bugetului si a bunurilor, efectuarea cumparaturilor, respectarea tratamentului medical, utilizarea mijloacelor de transport, acuitate vizuala, acuitate auditiva, deficienta de vorbire, orientare, memorie, judecata, coerenta, comportament si tulburari afective.

14.3. În baza evaluării proprii și în baza recomandărilor comisiilor de evaluare reglementate prin actele normative în vigoare, Centrul Rezidențial stabilește serviciile ce vor fi asigurate beneficiarilor;

14.4. Centrul Rezidențial efectuează reevaluarea beneficiarului atunci când apar modificări semnificative ale stării fizice, psihice și/sau a situației sociale, la 6 luni și la ieșirea beneficiarului din instituție.

14.5. Evaluarea se efectuează de către o echipă multidisciplinară formată din minimum trei specialiști din domenii ca: medicina, asistența socială, psihologie, psihopedagogie etc., din cadrul Centrului Rezidențial sau contractați de la alte servicii din comunitate.

14.6. Echipa multidisciplinară efectuează evaluarea cu participarea beneficiarului și/sau a reprezentantului sau legal, după caz.

14.7. Centrul Rezidențial detine și utilizează o Fișă de evaluare individuală în care sunt înregistrate datele privind evaluarea inițială/complexă; datele sunt păstrate în regim de confidențialitate, conform legii, beneficiarul/reprezentantul sau legal având acces la acestea.

14.8. Centrul utilizează indicatori de performanță proprii, și după caz, stabiliți prin lege, pentru monitorizarea activității derulate.

14.9. Centrul întocmește rapoarte semestriale privind nivelul de performanță obținut prin derularea activităților planificate.

14.10. Evaluarea periodică a gradului de satisfacție a beneficiarului privind serviciile acordate este efectuată de centru în vederea constituirii unei baze pentru planificarea activității ulterioare.

14.11. Rapoartele de monitorizare și evaluare a gradului de performanță sunt puse la dispoziția persoanelor, organismelor și instituțiilor abilitate, conform legii; rapoartele sunt transmise serviciilor publice de asistență socială, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

STANDARD 15 - PLANIFICAREA SERVICIILOR

Centrul Rezidențial asigură fiecărui beneficiar un plan al serviciilor care îi vor fi furnizate respectând pe cât posibil, dorințele și prioritățile acestuia.

Rezultat:

Fiecare beneficiar din Centrul Rezidențial primește servicii în baza unei planificări individuale.

Condiții minime:

15.1. Pentru fiecare beneficiar se întocmește un Plan Individualizat de asistență și îngrijire.

15.2. Planul Individualizat de asistență și îngrijire stabilește, în baza evaluării, serviciile asigurate beneficiarului pe perioada rezidenței în Centrul Rezidențial precum și personalul implicat în realizarea planului;

15.3. În cazul în care beneficiarul necesită și alte servicii în afara celor asigurate de Centrul Rezidențial, acestea vor fi contractate de la alți furnizori de servicii din comunitate; serviciile externalizate sunt incluse în Planul Individualizat de asistență și îngrijire.

15.4. Planul Individualizat de asistență și îngrijire este elaborat de o echipă multidisciplinară;

15.5. Responsabilitatea coordonarii serviciilor incluse în Planul Individualizat de asistență și îngrijire revine unui "manager de caz", desemnat din rândul personalului specializat al Centrului Rezidențial.

15.6. Planul Individualizat de asistență și îngrijire este revizuit oricând este necesar, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului.

15.7. Elaborarea și revizuirea Planului Individualizat de asistență și îngrijire se efectuează împreună cu beneficiarul sau cu reprezentantul legal al acestuia și este semnat de managerul de caz desemnat și de beneficiar/reprezentantul legal.

15.8. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a Planului Individualizat de asistență și îngrijire (în forma inițială și ori de câte ori acesta este revizuit), prezentată într-o formă accesibilă.

15.9. Centrul Rezidențial dispune de resursele umane, instrumentele și tehnicile necesare realizării activității de evaluare a situației și nevoilor beneficiarului.

15.10. Personalul centrului este obligat să ofere explicații clare beneficiarului/reprezentantului legal asupra oricărei decizii luate, pornind de la admitere până la scoaterea din evidență a beneficiarului.

15.11. Centrul Rezidențial asigură existența unui feedback permanent cu beneficiarul privind serviciile acordate.

15.12. Centrul promovează participarea beneficiarului sau a reprezentantului sau legal la planificare și acordarea serviciilor.

STANDARDUL 16 - CONTRACT DE SERVICII

Centrul Rezidențial asigură beneficiarului serviciile necesare, în baza unui contract încheiat în condițiile legii.

Rezultat:

Fiecare beneficiar are un contract de servicii, în baza căruia i se asigură serviciile sociale.

Condiții minime:

16.1. Contractul de furnizare servicii sociale se realizează conform modelului prevăzut de legislația în vigoare.

16.2. Contractul va putea fi modificat ulterior, conform unor clauze prestabilite.

16.3. Contractul stabilește, atunci când este cazul, condițiile de reprezentare a beneficiarului în relația cu Centrul Rezidențial.

16.4. Beneficiarul/reprezentantul legal primește obligatoriu un exemplar original al contractului de servicii.

STANDARD 17 - IESIREA DIN CENTRUL REZIDENȚIAL

Centrul Rezidențial detine și aplică o procedură privind ieșirea beneficiarilor din centru.

Rezultat:

Ieșirea beneficiarilor din Centrul Rezidențial se face în condiții de siguranță.

Condiții minime:

17.1. Procedura privind ieșirea beneficiarului din Centrul Rezidențial are în vedere stabilirea condițiilor în care se va efectua ieșirea (transfer la o altă unitate de asistență socială, trai independent în comunitate etc.).

17.2. Iesirea beneficiarului din Centrul Rezidential se face cu respectarea prevederilor Planului Individualizat de asistenta si îngrijire care cuprinde si procedurile referitoare la iesirea beneficiarului din centru.

17.3. La iesire, Centrul Rezidential întocmeste, pentru fiecare beneficiar, o Foaie de iesire în care se precizeaza: data iesirii; motivele; scurt istoric asupra rezidentei în centru; locatia în care se muta beneficiarul (alta unitate de asistenta sociala, locuinta proprie etc.); persoana de contact care va putea da relatii despre evolutia ulterioara a beneficiarului.

17.4. Pentru fiecare beneficiar, Centrul Rezidential întocmeste un dosar care va contine: Fisa de evaluare, Planul Individualizat de asistenta si îngrijire si Foaia de iesire; dosarul se întocmeste în doua exemplare dintre care unul se înmâneaza cu semnatura de primire, beneficiarului/reprezentantului legal sau familiei (dupa caz), iar al doilea se trimite, cu confirmare de primire, departamentului de asistenta sociala din cadrul autoritatii locale/judetene care va monitoriza beneficiarul dupa iesirea din Centrul Rezidential.

SECTIUNEA IV DREPTURI SI ETICA (Standarde 18 - 19)
--

STANDARD 18 - CODUL DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Centrul Rezidential respecta drepturile beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor.

Rezultat:

Beneficiarii sunt tratati de întregul personal, în procesul de furnizare a serviciilor, cu respectarea prevederilor scrise ale Centrului Rezidential privind drepturile acestora.

Conditii minime:

18.1. Drepturile beneficiarilor sunt prevazute în Codul drepturilor beneficiarilor.

18.2. Codul drepturilor beneficiarilor le garanteaza acestora drepturile:

- de a fi informati (ei si reprezentantii lor), asupra drepturilor si responsabilitatilor lor în calitate de beneficiari ai serviciilor Centrului Rezidential, si de a fi consultati cu privire la toate deciziile care îi privesc;
- de a-si desfasura activitatile într-un mediu fizic accesibil, sigur, functional si intim;
- de a decide si a-si asuma riscurile (direct sau prin reprezentanti legali) în toate aspectele vietii lor si de a-si exprima liber optiunile;
- de a gândi si actiona autonom, cu respectarea drepturilor celorlalti beneficiari, conform potentialului si dorintelor personale;
- de a fi informati cu privire la starea lor de sanatate;
- de a consimti asupra serviciilor asigurate prin contract;
- de a beneficia de serviciile mentionate în contract;
- de a li se pastra toate datele în siguranta si confidentialitate: exceptiile de la regula sunt consemnate în scris în acord cu beneficiarii sau cu reprezentantii lor;
- de a nu fi abuzati, neglijati, abandonati sau pedepsiti, hartuiti sau exploatați sexual;
- de a face sugestii si reclamatii fara teama de represalii;
- de a nu fi exploatați economic (abuzuri privind banii, proprietatile, pretentii ce depasesc taxele convenite pentru servicii etc.);

- de a nu li se impune restrictii de natura fizica sau psihica, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat si a celor convenite prin contractul de servicii, regulamentul de organizare si functionare si regulamentul intern;
- de a fi tratati si de a avea acces la toate serviciile centrului, fara discriminare;
- de a beneficia de intimitate;
- de a-si manifesta si exercita liber orientarile si interesele culturale, etnice, religioase, sexuale etc., conform legii;
- de a-si dezvolta talentele si abilitatile; de a fi sprijiniti pentru a se angaja în munca;
- de a-si utiliza asa cum doresc lucrurile personale;
- de a-si gestiona asa cum doresc resursele financiare, cu exceptia cazurilor de restrictie legala sau daca exista acorduri scrise între centru si beneficiar/reprezentantul sau legal privind gestionarea banilor si bunurilor beneficiarilor;
- de a fi anuntati în scris si de a putea fi audiati cu 28 de zile lucratoare înainte, daca vor fi exclusi de la accesul la activitatile Centrului Rezidential (cazuri de transfer ori rezilierea unilaterala a contractului de servicii); fac exceptie cazurile de forta majora: agravarea starii de sanatate a beneficiarului, agresarea de catre beneficiar a personalului sau altor beneficiari etc. (situatii ce sunt stipulate în contractul de servicii);
- de a fi exclusi/transferati din Centrul Rezidential numai:
 1. din ratiuni de ordin medical;
 2. la dorinta beneficiarului;
 3. pentru comportamente ce sunt un pericol pentru beneficiar sau pentru ceilalti beneficiari;
 4. pentru comportamente care prejudiciaza sau deranjeaza rutinele zilnice ale activitatilor centrului;
 5. în cazul în care cerintele de reabilitare ale beneficiarului depasesc posibilitatile de servicii ale centrului;
 6. în cazul pierderii autorizatiei de functionare de catre Centrul Rezidential;
 7. în cazuri de forta majora (cataclisme naturale, aparitia unui focar de infectie epidemica etc.), prevazute în contractul de servicii;
- de a duce o viata împlinita;
- de a nu desfasura activitati lucrative (aducatoare de venituri pentru centru) împotriva vointei lor;
- de a accesa toate spatiile si echipamentele comune; de a avea acces la toate informatiile financiare care îi privesc, detinute de Centrul Rezidential;
- de a fi informati la zi, în mod complet si accesibil (în format clasic sau adaptat) despre politica si procedurile centrului si a-si putea exprima liber opiniile în legatura cu acestea;
- de a fi informati cu privire la toate activitatile desfasurate în centru;
- de a fi consultati cu privire la serviciile furnizate (inclusiv dreptul de a refuza unele servicii, în anumite circumstante stabilite prin contractul de servicii);
- de a fi tratati individualizat, pentru o valorizare maximala a potentialului personal;
- de a primi raspuns la solicitarile, opiniile exprimate.

STANDARD 19 - RELATIA PERSONALULUI CU BENEFICIARI

Centrul Rezidential detine si aplica o procedura bazata pe onestitate si respect, privind relatia personalului cu beneficiarii.

Rezultat:

Beneficiarii sunt tratati de personalul Centrului Rezidential cu onestitate si respect.

Conditii minime:

19.1. Personalul cunoaste si respecta Codul drepturilor beneficiarilor (vezi standard 18.2).

19.2. Personalul cunoaste si respecta procedura Centrului Rezidential privind relatia cu beneficiarii.

19.3. Centrul Rezidential informeaza beneficiarii/reprezentantii legali, familiile beneficiarilor, asupra procedurii unitatii privind relatia personalului cu beneficiarii.

19.4. Personalul de specialitate cunoaste particularitatile individuale, astfel încât sa poata stabili o comunicare si relatii adecvate cu acestia; personalul de asistenta trebuie sa aiba abilitati empatiche si de comunicare.

19.5. Centrul Rezidential asigura consiliere precum si informarea beneficiarilor si a personalului asupra regulamentelor de functionare si a standardelor de calitate a serviciilor.

19.6. Centrul Rezidential dispune de proceduri clare privind prevenirea abuzului asupra beneficiarului, precum si asupra personalului care acorda servicii sociale.

Standardul 20 - HRANIRE

Centrul Rezidential asigura beneficiarilor o alimentatie în concordanta cu nevoile si preferintele lor, cu respectarea normelor legale în vigoare.

Rezultat:

Beneficiarii primesc o alimentatie adecvata, într-o ambianta placuta.

Conditii minime:

20.1. Centrul Rezidential asigura beneficiarilor o alimentatie corespunzatoare calitativ si cantitativ (aport caloric, diversitate, prelucrare, prezentare etc.), conform normelor legale; atunci când e cazul, se asigura beneficiarilor hrana dietetica conform prescriptiilor medicului si în baza recomandarilor medicului sau ale asistentului dietetician.

20.2. Centrul Rezidential asigura fiecarui beneficiar 3 mese complete pe zi (cel putin doua mese cu hrana gatita) si doua gustari, la intervale echilibrate.

20.3. Centrul Rezidential asigura beneficiarilor meniuri variate de la o zi la alta, iar la stabilirea meniului zilnic se tine cont de preferintele beneficiarilor.

20.4. Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa (nu sunt grabiti în nici un fel); atunci când este necesar, beneficiarilor li se asigura asistenta pentru hranire din partea personalului într-o maniera discreta, toleranta, încurajându-se, totodata, formarea abilitatilor de hranire independenta; se asigura servirea mesei în dormitoare, numai pentru persoanele a caror conditie de sanatate nu permite deplasarea acestora la spatiul destinat servirii hranei.

20.5. Beneficiarii pot ajuta la pregatirea hranei, la servire si la spalarea veselei, în vederea mentinerii/refacerii abilitatilor de autoservire si autogospodarie.

STANDARDUL 21 - IGIENA PERSONALA

Centrul Rezidential ofera conditii de mentinere a igienei personale a beneficiarilor si a colectivitatii în care traiesc acestia.

Rezultat:

Beneficiarilor li se asigura conditii corespunzatoare de mentinere a igienei personale.

Conditii minime:

21.1. Centrul Rezidential se asigura ca fiecare beneficiar are obiecte de igiena personala (periuta de dinti, pasta de dinti, sapun, prosoape etc.).

21.2. Centrul Rezidential, în functie de tip si misiune, poate asigura beneficiarilor îmbracaminte si încaltaminte adecvate si în acord cu preferintele acestora; beneficiarii sunt încurajati sa poarte îmbracamintea si încaltamintea proprie si sa utilizeze obiectele personale;

21.3. Beneficiarii își pastreaza îmbracamintea, echipamentele personale, precum si materialele igienico-sanitare destinate exclusiv pentru uz propriu într-un spatiu

individualizat; pentru unele articole este necesara evaluarea factorilor de risc (lame de ras, tacâmuri etc.).

21.4. Centrul Rezidential asigura asistenta calificata pentru mentinerea igienei personale a beneficiarilor care nu se pot îngriji singuri (spalare, barbierit etc.); de asemenea, Centrul Rezidential asigura consiliere, asistenta, echipamente si materiale necesare beneficiarilor care au probleme de continenta.

21.5. Centrul Rezidential aplica programe de curatenie si dezinfectie adecvate pentru toate spatiile pe care le detine, conform normelor legale în vigoare.

21.6. Centrul Rezidential asigura materiale de cazarmament adecvate si în stare corespunzatoare (curate, neuzate etc.).

STANDARDUL 22 - SUPRAVEGHEREA, MENTINEREA SANATATII SI MEDICATIA

Centrul Rezidential asigura beneficiarilor servicii de supraveghere, mentinere a sanatatii si medicatia, în concordanta cu misiunea unitatii si nevoile beneficiarilor.

Rezultat:

Beneficiarii primesc servicii de prevenire, terapie si recuperare medicala în baza evaluarii/reevaluarii nevoilor individuale si medicamente în baza prescriptiilor medicale, cu respectarea normelor legale în vigoare.

Conditii minime:

22.1. Centrul Rezidential informeaza beneficiarii/reprezentantii legali, chiar de la primirea acestora în unitate, asupra drepturilor si modalitatilor legale de acordare a asistentei medicale.

22.2. Centrul Rezidential asigura fiecarui beneficiar activitati de supraveghere si mentinere a sanatatii, conform Planului individualizat de asistenta si îngrijire si în concordanta cu misiunea unitatii.

22.3. Centrul Rezidential asigura accesul fiecarui beneficiar la asistenta medicala, conform normelor legale în vigoare (medic de familie, medici specialisti - în centru sau în policlinici, spitale etc. din cadrul comunitatii) si la asistenta tehnica adecvata (ochelari, lucrari stomatologice etc.).

22.4. Centrul Rezidential asigura monitorizarea în scop preventiv si terapeutic a starii de sanatate fizica si psihica a beneficiarilor; evalueaza si adapteaza regimul alimentar al fiecarui beneficiar conform indicatiilor medicale.

22.5. Centrul Rezidential aloca un spatiu - izolator - pentru persoanele suspecte sau bolnave de o maladie contagioasa; în functie de tipul si misiunea unitatii, aceasta poate detine si un spatiu dotat, conform normelor legale în vigoare, pentru consultatii si tratamente medicale (cabinet medical).

22.6. Este interzis consumul de bauturi alcoolice în centru, cu exceptia unor evenimente organizate; pentru fumat sunt destinate spatii speciale, stabilite prin Regulamentul intern de Organizare si Functionare.

22.7. Centrul Rezidential realizeaza pentru beneficiari programe de educatie sanitara (împotriva fumatului, consumului de bauturi alcoolice, abuzului de medicamente, încurajarea vietii active etc.) cu personal calificat (medic, psiholog, asistent social etc.).

22.8. Centrul Rezidential asigura beneficiarilor conditii pentru miscare si activitati în aer liber si ia masurile necesare prevenirii accidentelor.

22.9. Personalul centrului este obligat sa efectueze controale ale starii de sanatate (conform normelor legale).

22.10. Beneficiarii care pot sa-si administreze singuri medicatia stabilita în urma evaluarii de catre specialisti, acestia vor dispune de un spatiu special, ce poate fi încuiat, pentru depozitarea medicamentelor recomandate de medic (personalul responsabilizat va putea avea acces la acest spatiu); personalul medical tine evidenta administrarii medicamentelor într-un document special - Fisa medicatiei, în conformitate cu normele legale în vigoare.

22.11. În cazul în care beneficiarii nu-si pot administra singuri medicatia, acest lucru se efectueaza de catre personal medical, conform prescriptiilor medicale.

22.12. Personalul medical asigura monitorizarea schimbarilor privind starea de sanatate a beneficiarilor, ca efect al medicatiei, în vederea revizuirii corespunzatoare a prescriptiilor medicale; în caz de urgenta medicala se anunta Salvarea.

22.13. În cazul decesului unui beneficiar, medicamentele acestuia se pastreaza pâna la stabilirea cauzei decesului.

22.14. În Centrul Rezidential medicatia este administrata în baza unei condici de evidenta. În aceasta condica se înscriu urmatoarele rubrici: numele si prenumele beneficiarului, diagnosticul, medicatia prescrisa, cantitatea si data.

STANDARDUL 23 - DECES

Centrul Rezidential asigura beneficiarilor, în caz de boala în faza terminala sau deces, toate serviciile de îngrijire necesare precum si servicii spirituale, religioase, în conformitate cu credinta religioasa a beneficiarului.

Rezultat:

Beneficiarului aflat în faza terminala, sau în caz de deces, i se asigura toate serviciile necesare; acesta si familia sa vor fi tratati de personalul Centrului Rezidential cu multa grija, înțelegere si respect.

Conditii minime:

23.1. În cazul în care un beneficiar se afla în faza terminala, personalul Centrului Rezidential îi acorda toata atentia si asistenta necesara, conform dorintelor exprimate de beneficiar, de reprezentantul legal sau de familia acestuia, dupa caz.

23.2. Se asigura protectia emotionala a celorlalti beneficiari prin izolarea trupului persoanei decedate.

23.3. Dupa moartea beneficiarului, trupul neînsufletit va fi tratat cu demnitate; Centrul Rezidential, dupa caz, îndeplineste formalitatile legate de deces si asigura funeraliile.

STANDARD 24 - SIGURANTA SI ACCESIBILITATE

Centrul Rezidential asigura beneficiarilor conditii de locuit conform nevoilor de viata si asistenta ale acestora.

Rezultat:

Beneficiarii traiesc într-o locatie sigura si accesibila, amplasata în comunitate sau în proximitatea acesteia.

Conditii minime:

24.1. Centrul Rezidential este amplasat în comunitate sau în proximitatea acesteia, astfel încât sa permita accesul beneficiarilor la toate resursele si facilitatile existente (sanatate, educatie, munca, cultura, petrecerea timpului liber, relatii sociale etc.).

24.2. Exista cai de acces si mijloace de transport în comun, în apropierea centrului.

24.3. Centrul Rezidential dispune de: un post telefonic în functiune (cu linie telefonica directa); mijloace proprii de transport; spatii de parcare pentru vehiculele beneficiarilor, personalului sau ale vizitatorilor centrului.

24.4. Toate spatiile Centrului Rezidential sunt sigure si accesibile beneficiarilor; Centrul Rezidential asigura adaptari si echipamente pentru a permite si încuraja mobilitatea si autonomia beneficiarilor.

24.5. Spatiile comune din centru trebuie sa includa camere în care au loc activitati sociale, culturale, religioase, camere în care beneficiarii pot fi vizitati de catre rude în intimitate, sali de mese, camera de fumat.

24.6. Centrele Rezidentiale trebuie sa respecte spatiul adecvat fiecarui beneficiar, astfel încât toate serviciile care se acorda, sa se desfasoare în conditii optime.

24.7. Centrele rezidentiale, dupa caz, asigura accesul beneficiarilor la spatiile si echipamentele existente pentru desfasurarea unor activitati de baza ale vietii zilnice, derulate în beneficiu propriu sau comun (pregatirea hranei, servirea mesei, spalatorie, gradinarit etc.).

24.8. Iluminatul în camerele comune trebuie sa fie suficient de intens si astfel pozitionat, încât sa faciliteze cititul si alte activitati de petrecere a timpului liber.

24.9. Camerele sunt dotate cu mobilier de buna calitate care sa raspunda intereselor si activitatilor preferate de beneficiar si adaptate acestora.

24.10. La exterior, Centrul Rezidential este înconjurat cu un gard de înaltime medie, fara elemente metalice periculoase; gardul permite vizibilitate din ambele sensuri.

STANDARD 25 - CONFIDENTIALITATEA INFORMATIEI

Centrul Rezidential asigura fiecarui beneficiar confidentialitatea informatiei, în concordanta cu politicile si procedurile scrise, numai în interesele beneficiarilor de servicii.

Rezultat:

Fiecare beneficiar are dreptul la confidentialitatea informatiei pe care o transmite personalului centrului rezidential.

Conditii minime:

25.1. Beneficiarii de servicii sociale trebuie sa cunoasca obiectivele si procedurile centrului. În cazul în care acestea nu sunt respectate, exista norme de sanctiune.

25.2. Personalul de îngrijire si suport care lucreaza cu informatii confidentiale, este instruit în ce momente este necesara transmiterea informatiei confidentiale, managerului si altor centre sociale sau de sanatate.

25.3. Principiile confidentialitatii se aplica tuturor angajatilor centrului.

STANDARD 26 - AMENAJAREA DORMITOARELOR

Centrul Rezidential asigura fiecarui beneficiar un spatiu personal într-un dormitor, în conformitate cu misiunea centrului si cu nevoile individuale ale beneficiarului.

Rezultat:

Fiecare beneficiar detine un spatiu personal adecvat, într-un dormitor.

Conditii minime:

26.1. Fiecarui beneficiar al Centrului Rezidential i se asigura un minim de 4 mp în dormitoare cu mai mult de doua paturi, excluzând coridoarele si spatiile comune.

26.2. Fiecarui beneficiar al Centrului Rezidential gazduit într-un dormitor tip garsoniera, îi revine un spatiu de minim 10 mp, excluzând coridoarele si spatiile comune; dormitoarele pot fi ocupate de cel mult doi beneficiari, de comun acord, suprafata dormitorului fiind în acest caz de minim 16 mp.

26.3. În cazul în care ramâne un loc liber în spatiul acordat pentru 2 beneficiari, beneficiarul ramas are oportunitatea sa ramâna singur si sa nu împarta spatiul, daca conditiile de cazare permit acest lucru.

26.4. În Centrele Rezidentiale care dispun de spatii amenajate corespunzator, beneficiarii care accepta sa împarta spatiul de comun acord, pot beneficia de 2 camere (una dormitor si cealalta, camera de zi).

26.5. Centrele Rezidentiale trebuie sa furnizeze cel putin 80% locuri în camere ocupate de maximum doua persoane. Centrele care nu furnizeaza 80% locuri în camere de maximum doua persoane, trebuie sa adapteze constructia conform standardelor.

26.6. Dormitoarele asigura beneficiarilor care folosesc un fotoliu rulant spatiul necesar pentru a se putea deplasa de o parte si de alta a patului si pentru a putea primi îngrijirile necesare din partea personalului de asistenta.

26.7. Dormitoarele sunt amenajate de asa maniera încât sa ofere siguranta si sa previna riscul de accidente (ferestre, usi, prize, instalatii, pardoseala încalzita, aderenta si usor de igienizat etc.);

26.8. Dormitoarele permit autonomia si mobilitatea beneficiarilor.

26.9. Pozitionarea patului trebuie sa se faca astfel încât, la nevoie, sa faciliteze accesul personalului de îngrijire.

26.10. Fiecare beneficiar dispune de un spatiu ce se poate încuia (noptiera, sertar etc.) în care își poate depozita banii sau alte valori.

26.11. Beneficiarii sunt încurajati sa-si tina în dormitor obiecte personale (fotografii de familie, obiecte decorative etc.), daca nu exista restrictii medicale în acest sens, precizate în Planul Individualizat de Servicii.

26.12. Centrul Rezidential trebuie sa asigure un minim de confort în ceea ce priveste mobila astfel încât sa fie dotata cu: un pat curat si confortabil cu o latime de minim 0,9 metri, o oglinda, veioza, doua scaune, un sifonier, doua prize, o masa si o chiuveta.

26.13. Pardoseala camerei trebuie sa fie acoperita cu o carpeta sau cu un echivalent al acesteia.

STANDARDUL 27 - AMENAJAREA SPATIILOR PENTRU PREPARAREA/SERVIREA HRANEI

Centrul Rezidential detine spatii pentru prepararea/servirea hranei care corespund cerintelor de igiena, siguranta, accesibilitate, functionalitate si confort ale beneficiarilor.

Rezultat:

Prepararea si/sau servirea hranei se efectueaza în spatii adecvate acestor activitati si cerintelor beneficiarilor.

Conditii minime:

27.1. Centrul Rezidential alocă spatii adecvate servirii hranei: amenajari cu materiale usor de igienizat (gresie, faianta); mobilier suficient, functional si confortabil, ambianta placuta.

27.2. În apropierea spatiilor destinate servirii hranei exista spatii igienico-sanitare.

27.3. Centrul Rezidential alocă spatii adecvate (bucatarie, oficiu, camara, beci) pregatirii si pastrarii alimentelor: amenajari cu materiale usor de igienizat, mobilier functional, instalatii si aparatura specifica - instalatii pentru gatit, chiuveta, frigider, congelator, hota, masina de spalat vase etc. - vesela si tacâmuri suficiente.

27.4. Centrul Rezidential, dupa caz, poate asigura accesul în spatiul de preparare a hranei pentru cei care doresc sa gateasca sau sa încalzeasca alimentele proprii.

27.5. Amenajarea spatiilor destinate servirii/pregatirii si pastrarii alimentelor respecta normele igienico-sanitare si de siguranta prevazute de legislatia în vigoare.

STANDARD 28 - AMENAJAREA SPATIILOR IGIENICO-SANITARE

Centrul Rezidential dispune de spatii igienico-sanitare suficiente, accesibile, functionale, sigure, confortabile.

Rezultat:

Beneficiarii au acces la spatii igienico-sanitare adecvate nevoilor lor.

Conditii minime:

28.1. Centrul Rezidential asigura beneficiarilor toalete accesibile, separate pe sexe, cu acces direct din dormitoare sau aflate în apropierea dormitoarelor si a salilor de mase (o toaleta la cel mult 6 beneficiari).

28.2. Centrul Rezidential dispune de toalete accesibile, separate pe sexe, amplasate în apropierea spatiilor comune.

28.3. Centrul Rezidential dispune de grupuri sanitare separate pentru personal.

28.4. Pentru beneficiarii care au nevoie de o baie asistata, rata de acordare a asistentei este de 1 la 8 beneficiari. Procentul nu se aplica pentru beneficiarii care locuiesc singuri în garsoniere dotate cu baie/dus adaptate nevoilor lor.

28.5. În Centrele Rezidentiale amenajate cu dormitoare tip garsoniera, acestea sunt dotate cu grup sanitar propriu (o toaleta si chiuveta). Aceste facilitati completeaza spatiul standard minim locuit (10/16 mp).

28.6. Dormitoarele care sunt locuite de beneficiarii aflati în situatie de dependenta sunt dotate cu spatii igienico-sanitare adecvate nevoilor acestora.

28.7. În spatiile igienico-sanitare exista apa curenta, rece si calda; instalatiile electrice din bai sunt izolate; materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sunt alese astfel încât sa permita întretinerea si igienizarea.

28.8. La nivelul centrului, functioneaza o spalatorie, amenajata conform normelor igienico-sanitare în vigoare.

28.9. La nivel de modul format din trei dormitoare se organizeaza o debara pentru pastrarea lenjeriei, prosoapelor, fetelor de masa si a unui spatiu special pentru pastrarea hainelor curate.

28.10. Centrul Rezidential detine un spatiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

28.11. Toate spatiile igienico-sanitare sunt amenajate conform normelor legale în vigoare.

STANDARDUL 29 - AMENAJAREA SPATIILOR COMUNE

Centrul Rezidential dispune de spatii suficiente (altele decât dormitoarele sau holurile) pentru utilizare în comun de catre beneficiari, conform misiunii centrului si nevoilor beneficiarilor.

Rezultat:

Beneficiarii au acces la spatii comune suficiente, sigure, accesibile, functionale si confortabile.

Conditii minime:

29.1. Spatiile comune ale Centrul Rezidential includ: camere în care se pot desfasura activitati sociale, recreativ-culturale, sportive, religioase; spatii în care beneficiarii își pot primi vizitatorii; spatii pentru activitati de recuperare - socializare; spatii pentru activitati de terapie ocupationala/ergoterapie; spatii destinate asistentei medicale curente; spatii în care se serveste masa; spatii pentru fumat; spatii în aer liber.

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

29.3. Amenajarea spatiilor pentru activitatile de terapie ocupationala/ergoterapie (ateliere, sere, ferma etc.) corespunde normelor profesionale ale activitatilor desfasurate cu beneficiarii, precum si normelor de protectie a muncii.

29.4. Spatiile pentru activitatile de recuperare, în functie de tipul unitatii si de nevoile individuale ale beneficiarilor pot fi: cabinet de psihodiagnoza, consiliere psihologica si psihoterapie; sala kinetoterapie si masaj; sala fizioterapie; spatii pentru diferite activitati de terapie ocupationala/ergoterapie; sala de club si altele.

29.5. Centrul Rezidential are acces la spatii adecvate pentru activitati în aer liber (curte interioara sau spatii în proximitatea centrului - parc, teren de sport).

STANDARD 30 - IGIENA SI CONTROLUL INFECTIILOR

Centrul Rezidential aplica masuri de prevenire si control al infectiilor, în conformitate cu legislatia în vigoare.

Rezultat:

Centrul Rezidential este curat, igienic, protejat contra riscului infectiilor.

Conditii minime:

30.1. Centrul Rezidential respecta normele legale privind: izolarea persoanei cu boli contagioase; colectarea, împachetarea, manevrarea si eliberarea produselor de laborator; manipularea echipamentelor si instrumentarului medical; manevrarea si depozitarea materialelor infectate, a deseurilor rezultate din activitatile de îngrijire si serviciile medicale etc.

30.2. Toate spatiile, utilitatile, dotarile, echipamentele, materialele etc. din Centrul Rezidential sunt mentinute curate, igienice, ferite de orice sursa poluanta sau de raspândire a infectiilor, în conformitate cu normele sanitare legale; spalatoriile, bucatariile, oficiile, grupurile sanitare sunt amenajate cu suprafete usor lavabile (gresie, faianta).

30.3. Spalatoriile sunt amenajate în locuri care nu se afla în proximitatea bucatariilor, a spatiilor pentru servirea mesei sau a altor spatii frecventate de beneficiari; masinile de spalat folosite în spalatorii dispun de programe ce permit aplicarea normelor de dezinfectie.

30.4. Exista instalatii pentru spalarea mâinilor în spatiile în care sunt manevrate materiale murdare, infectate sau deseuri clinice.

30.5. Lenjeria de pat, prosoapele, fetele de masa se igienizeaza conform normelor legale; lenjeria de pat se schimba cel putin o data pe saptamâna si ori de câte ori este cazul (la cei cu probleme de continenta, varsaturi etc.).

30.6. Centrul Rezidential efectueaza depozitarea deseurilor conform prevederilor legale în vigoare.

30.7. Centrul Rezidential trebuie sa încheie un contract cu o firma specializata care are avizul Directiei de Sanatate Publica cu privire la incinerarea deseurilor medicale. De asemenea, centrul trebuie sa detina un spatiu special amenajat pentru depozitarea deseurilor medicale.

SECTIUNEA VII
RECUPERARE
(Standard 31)

STANDARD 31 - RECUPERARE

Centrul Rezidential asigura fiecarui beneficiar un program de recuperare care are ca finalitate dezvoltarea autonomiei personale a beneficiarului.

Rezultat:

Beneficiarii desfasoara activitati de recuperare-socializare conform nevoilor si preferintelor personale ale acestora.

Conditii minime:

31.1. Centrul Rezidential asigura activitati de recuperare în baza unui Program Individualizat de Recuperare care constituie o sectiune a Planului Individualizat de

asistenta si îngrijire; Programul Individualizat de Recuperare este elaborat si revizuit periodic în baza evaluarii efectuate pentru fiecare beneficiar.

31.2. Programul Individualizat de Recuperare se stabileste de catre o echipa multidisciplinara, cu participarea beneficiarului/reprezentantului si familiei beneficiarului, dupa caz, în baza evaluarii nevoilor beneficiarului.

31.3. Activitatile de recuperare sunt selectate în functie de tipul si misiunea Centrului Rezidential si de nevoile generale si individuale ale beneficiarilor.

31.4. Programul Individualizat de Recuperare al fiecarui beneficiar cuprinde, în mod necesar, activitati de formare/dezvoltare a abilitatilor de autoservire, îngrijire personala si autogospodarire, în vederea cresterii nivelului de autonomie personala.

31.5. Structura personalului implicat în activitatile de recuperare corespunde normelor profesionale si nevoilor beneficiarilor.

31.6. Personalul centrului încurajeaza si sprijina beneficiarii sa manifeste initiativa, sa-si organizeze si sa execute, pe cât posibil autonom, actiuni si activitati cotidiene, fiind luate toate masurile necesare pentru prevenirea riscurilor de accident, îmbolnavire s.a.

SECTIUNEA VIII INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALA (Standard 32)
--

STANDARDUL 32 - INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALA

Centrul Rezidential asigura beneficiarilor sprijin pentru a deveni membri activi si responsabili ai comunitatii de apartenenta.

Rezultat:

Beneficiarii sunt încurajati si sprijiniti sa mentina o relatie strânsa cu familia si comunitatea locala.

Conditii minime:

32.1. Centrul Rezidential asigura activitati de integrare/reintegrare familiala si comunitara în baza unui Program de integrare/reintegrare sociala care constituie o sectiune a Planului Individualizat de asistenta si îngrijire; acest program este elaborat si revizuit periodic în baza evaluarii efectuate pentru fiecare beneficiar.

32.2. Activitatile care vizeaza integrarea/reintegrarea sociala, în functie de tipul Centrului Rezidential si de nevoile individuale ale beneficiarilor, pot fi: informare; consiliere juridica; asistenta sociala; pregatire pentru viata independenta; consiliere pentru adaptarea locuintei; îndrumare vocationala (sprijin pentru angajare, formare, orientare si integrare în munca); socializare si petrecere a timpului liber.

32.3. Centrul Rezidential încurajeaza si sprijina beneficiarii sa mentina relatia cu familia, reprezentantul legal, prietenii, prin telefon, corespondenta, vizite, iesiri ale utilizatorilor în comunitate etc.; Centrul Rezidential informeaza beneficiarii, reprezentantii legali, familiile, asupra conditiilor de desfasurare a vizitelor în unitate (programul de vizitare, restrictii, spatiile de primire a vizitatorilor, conditiile de supraveghere a vizitelor) si asigura un cadru privat si o ambianta intima pentru primirea vizitatorilor de catre beneficiari.

32.4. Centrul Rezidential informeaza si consulta familiile beneficiarilor atunci când se iau decizii importante în legatura cu beneficiarii; deciziile se iau numai cu acordul scris al beneficiarului/reprezentantului legal sau familiei.

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

32.6. Centrul Rezidential sprijina beneficiarii sa cunoasca si sa utilizeze serviciile comunitatii (posta si comunicatii, transport, servicii medicale si de recuperare, servicii de îndrumare vocationala etc.).

32.7. Centrul Rezidential asigura beneficiarilor conditii pentru desfasurarea unor activitati de socializare si petrecere a timpului liber, în incinta centrului si în comunitate; aceste activitati detin o pondere adecvata în cadrul programului zilnic.

32.8. Centrul Rezidential informeaza beneficiarii, prin modalitati accesibile asupra oportunitatilor recreative promovate în centru si asupra felului în care pot fi sprijiniti pentru a participa la acestea; Centrul Rezidential încurajeaza beneficiarii sa-si exprime opiniile si preferintele în proiectarea si derularea activitatilor de timp liber si respecta dreptul beneficiarilor de a nu participa la acestea.

32.9. Centrul Rezidential asigura conditiile (resurse umane, echipamente si materiale, mijloace de transport etc.) necesare pentru derularea activitatilor de socializare si petrecere a timpului liber desfasurate în incinta centrului sau în comunitate; Centrul Rezidential asigura tuturor beneficiarilor masuri speciale de sprijin, pentru a participa la activitatile de socializare si petrecere a timpului liber.

SECTIUNEA IX
RECLAMATII SI PROTECTIE
(Standarde 33 - 35)

STANDARD 33 - RECLAMATII

Centrul Rezidential detine si aplica o procedura privind înregistrarea si rezolvarea sesizarilor/reclamatiiilor.

Rezultat:

Beneficiarii cunosc modalitatile de efectuare a reclamatiiilor; reclamatiiile sunt solutionate cu promptitudine si corectitudine.

Conditii minime:

33.1. Centrul Rezidential informeaza în scris beneficiarii/reprezentantii legali, chiar de la primirea în centru, asupra procedurii privind sesizarile/reclamatiiile: cui se adreseaza, cum se efectueaza, care sunt etapele si termenele de raspuns, cum se raspunde la sesizare/reclamatie, cine se ocupa de rezolvarea cazului.

33.2. Centrul Rezidential pune la dispozitia beneficiarilor procedura privind efectuarea sesizarilor/reclamatiiilor, într-un format si la un nivel accesibil.

STANDARD 34 - PROTECTIE ÎMPOTRIVA ABUZURILOR SI NEGLIJARII

Centrul Rezidential detine si aplica o procedura privind protectia beneficiarilor împotriva abuzului (verbal, fizic, psihologic, sexual, financiar-material s.a.m.d.), neglijarii, discriminarii, a tratamentului degradant sau inuman - fapte comise deliberat sau din ignoranta.

Rezultat:

Beneficiarii sunt protejati împotriva abuzului, neglijarii sau tratamentului inuman sau degradant.

Conditii minime:

34.1. Centrul Rezidential asigura informarea personalului si beneficiarilor/reprezentantilor legali (prin modalitati accesibile, dupa caz) asupra procedurii cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea si solutionarea suspiciunilor sau a acuzatiilor de abuz/neglijenta asupra beneficiarilor.

34.2. Conducerea Centrului Rezidential încurajeaza si sprijina beneficiarii sa sesizeze orice forma de abuz din partea personalului, a altor beneficiari din centru sau a unor persoane din afara acestuia.

34.3. Angajatii care identifica situatii de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar, au obligatia de a înstiinta imediat conducerea Centrului Rezidential, care aplica legislatia în vigoare (anunta, dupa caz, salvarea, politia, procuratura etc.).

34.4. Centrul Rezidential detine un Registru privind protectia împotriva abuzurilor în care personalul responsabilizat consemneaza situatiile sesizate precum si masurile ce au fost luate; acestea sunt consemnate si în dosarul beneficiarului.

34.5. În cazurile care sunt necesare interventii de restrictionare a libertatii de miscare a beneficiarului, masurile se decid de catre conducerea Centrului Rezidential, cu respectarea normelor legale în vigoare; personalul responsabilizat notifica incidental, iar masurile sunt consemnate în Registrul privind protectia împotriva abuzurilor si în dosarul beneficiarului.

STANDARD 35 - NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Centrul Rezidential are si aplica o procedura privind notificarea incidentelor deosebite, petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.

Rezultat:

Familia, reprezentantul legal al beneficiarului, precum si alti factori responsabili sau direct interesati, conform legii, sunt anuntati în cel mai scurt timp în legatura cu toate incidentele deosebite care afecteaza securitatea beneficiarilor.

Conditii minime:

35.1. Centrul Rezidential informeaza, în scris, factorii direct interesati (reprezentantul legal, familia, politia, institutiile de coordonare etc., dupa caz) în legatura cu toate incidentele deosebite (petrecute în procesul de furnizare a serviciilor) care afecteaza beneficiarii si verifica faptul ca notificarea a fost trimisa în maximum 24 de ore; notificările efectuate si masurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate sunt consemnate de personalul responsabilizat în dosarul beneficiarului.

35.2. Se notifica cel putin urmatoarele evenimente: a) decesul unui beneficiar, inclusiv circumstantele în care s-a produs; b) bolile infectioase si alte boli, conform normelor sistemului de sanatate; c) o ranire sau vatamare importanta ori accident; d) contraventii si infractiuni; e) orice acuzatii privind comportamentul inadecvat al unui membru al personalului; f) absenta nejustificata din centru (vagabondaj, prostitutie); g) masurile de restrictionare a libertatii de miscare a beneficiarilor, luate de personal în situatii de forta majora; h) orice alt eveniment petrecut în Centrul Rezidential care afecteaza bunastarea sau siguranta beneficiarilor.

GLOSAR

	formal sau informal sarcina de a-l sprijini material si moral în eforturile sale de recuperare.
Beneficiar	utilizator de servicii sociale; termenul este preferabil celui de "asistat", a carui conotatie pasiva nu concorda cu viziunea moderna asupra protectiei sociale; nici termenul de "client" nu este indicat, data fiind conotatia mercantila pe care acest termen o are în limba româna.
Centre rezidentiale	centrele care acorda îngrijire si gazduire pentru o perioada mai mare de 24 de ore si dispun de infrastructura si personal calificat corespunzator misiunii asumate. Caminele pentru persoane vârstnice intra în aceasta categorie.
Contract de furnizare de servicii sociale	actul juridic ce reprezinta acordul de vointa al celor doua parti, încheiat între serviciul public de asistenta sociala, în calitate de autoritate contractanta, si un furnizor autorizat de servicii sociale, în calitate de furnizor;
Contract de servicii	înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între un furnizor de servicii sociale specializate si un beneficiar, prin care se stipuleaza conditiile în care se desfasoara activitatile de asistenta sociala - drepturile si obligatiile fiecareia dintre parti.
Egalitate de sanse	acces liber si egal al persoanelor vârstnice la resursele comunitatii.
Egalizarea sanselor	proces, în care sunt implicati o multitudine de "actori sociali", prin care se tinde catre realizarea egalitatii de sanse.
Evaluare	proces prin care o echipa multidisciplinara de specialisti stabileste cerintele de îngrijire, asistenta, recuperare etc. ale unei persoane vârstnice în vederea instituirii unor masuri terapeutice individualizate; acest proces se realizeaza pe trei directii de abordare: medicala, psihologica si sociala.
Foaie de iesire	document, întocmit la iesirea unui beneficiar dintr-un centru/institutie de asistenta sociala, care cuprinde date despre starea generala a beneficiarului, date comparative despre starea acestuia la iesire în raport cu starea din momentul admiterii, recomandari pentru viitor.
Individualizare	tratate individuala a beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor (evaluarea nevoilor, planificarea serviciilor etc.).
Integrare familiala	participare la viata familiei; atitudine de acceptare a persoanei vârstnice de catre familie.
Integrare/includere/incluziune comunitara	acces si participare a persoanei vârstnice la viata comunitatii de apartenenta.

Management (al serviciilor de asistenta sociala)	gestionarea, de catre conducerea desemnata legal, a activitatilor si resurselor (materiale, umane, financiare) ale unitatii de asistenta sociala.
Manager de caz	lucrator, în cadrul centrului rezidential care coordoneaza si monitorizeaza derularea planului individualizat de asistenta si îngrijire, pentru unul sau mai multi beneficiari
Manualul de proceduri	document ce cuprinde toate procedurile aplicate în cadrul institutiei de asistenta sociala, în procesul de furnizare a serviciilor catre beneficiar (admitere, evaluare, iesire, reclamatii si protectie etc.), în vederea îndeplinirii misiunii serviciului social specializat.
Personal	colectiv al persoanelor angajate în centrul rezidential
Plan anual/planificare anuala	ansamblul de documente prin care sunt planificate activitatile desfasurate în institutia de asistenta sociala, pe perioada unui an calendaristic.
Plan Individualizat de asistenta si îngrijire	document elaborat de o echipa multidisciplinara cu participarea beneficiarului/reprezentantului sau legal, în care sunt precizate serviciile furnizate beneficiarului în cadrul centrului/institutiei de asistenta sociala.
Procedura	contine, de regula, scopurile si domeniul de aplicare al unei activitati; continutul activitatii: cine, când, unde si cum se realizeaza activitatea; ce materiale, echipamente si documente trebuie utilizate; cum trebuie controlata si înregistrata activitatea.
Program Individualizat de Re/integrare Sociala	este o sectiune a Planului Individualizat de asistenta si îngrijire; precizeaza coordonatele serviciilor de re/integrare familiala si comunitara: obiective, activitati, responsabilitati etc.
Program Individualizat de Recuperare	este o sectiune a Planului Individualizat de asistenta si îngrijire; precizeaza coordonatele serviciilor de recuperare-socializare: obiective, activitati, responsabilitati etc.
Program/orar zilnic	intervalul de timp zilnic, stabilit pentru desfasurarea activitatilor cu beneficiarii.
Regulament intern de organizare si functionare (ROI)	set de reguli si proceduri redactate pe baza Regulamentelor de organizare si functionare reglementate prin acte normative si elaborate împreuna cu reprezentantii salariatilor si cu beneficiarii centrului; cuprind în principal: organizarea activitatilor, drepturile si obligatiile beneficiarilor, drepturile si obligatiile salariatilor, programul de functionare, orarul meselor, procedura reclamatiilor, modalitatea de relatie cu exteriorul, relatiile salariatilor cu beneficiarii, proceduri de evidenta a beneficiarilor, sanctiuni, recompense si promovari, reguli privind disciplina muncii, sanctiuni privind încalcare regulilor de

	functionare ale centrului etc.
Reprezentant legal al beneficiarului	persoana, din afara serviciului de asistenta sociala, care actioneaza, cu recunoastere legala, în numele si în interesul beneficiarului, atunci când acesta nu se poate reprezenta singur.
Rezultat	efect asteptat, obtinut ca urmare a aplicarii unui standard de calitate, în centrul/institutia de asistenta sociala.
Servicii sociale	ansamblu complex de masuri si actiuni realizate pentru a raspunde nevoilor sociale, individuale, familiale sau de grup, în vederea