

## STANDARDE MINIME din 3 ianuarie 2019

de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, aplicabile următoarelor categorii de servicii sociale prevăzute în Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin H.G. nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare: cămine pentru persoane vârstnice, cod 8730 CR-V-I, centre de tip respiro, centre de criză, cod 8730 CR-V-II, centre rezidențiale de îngrijire și asistență persoane dependente, cod 8730 CR-PD-I și cod 8790 CR-PD-II

**EMITENT** MINISTERUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

**PUBLICAT ÎN:** MONITORUL OFICIAL nr. 121 bis din 15 februarie 2019

**Data intrării în vigoare :** 15 februarie 2019

**Forma actualizată valabilă la data de :** 4 martie 2019

**Prezenta formă actualizată este valabilă de la 15 februarie 2019** \_\_\_\_\_

Aprobate prin Ordinul nr. 29 din 3 ianuarie 2019, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 121 din 15 februarie 2019

Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, aplicabile următoarelor categorii de servicii sociale prevăzute în Nomenclatorul serviciilor sociale aprobat prin H.G. nr.867/2015, cu modificările și completările ulterioare:

- cămine pentru persoane vârstnice, cod 8730 CR-V-I,
- centre de tip respiro, centre de criză, cod 8730 CR-V-II.
- centre rezidențiale de îngrijire și asistență persoane dependente, cod 8730 CR-PD-I și cod 8790 CR-PD-II

### SECȚIUNEA 1

Standarde minime de calitate

MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)

M.I.- STANDARD 1 - INFORMARE

Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari/reprezentanților legali și/sau membrilor de familie cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite

Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari/reprezentanții legali și/sau membrii de familie au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare

M.I.-S1.1. Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a centrului și a serviciilor oferite, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și spațiile comune, numărul de locuri din centru, adaptări pentru nevoi speciale dacă este cazul, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul a contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare, etc.) și sunt mediatizate la nivelul comunității locale, județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative (în cele publicitare, dacă există) doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convențional.

M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1.: Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1.: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.

M.I.-S1.2. Centrul facilitează accesul potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/convenționali/membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților/serviciilor, în baza unui program de vizită.

Programul de vizită a centrului prevede cel puțin o zi/lună planificată în acest scop.

În timpul vizitei, beneficiarii/reprezentanții legali/convenționali/membrii de familie sunt însoțiți de un angajat al centrului care le poate oferi informațiile solicitate, pot discuta cu personalul de specialitate și alți beneficiari.

Toate vizitele sunt consemnate în Registrul de vizite.

M.I.-Im S1.2.: Registrul de vizite este disponibil la sediul centrului.

M.I.-S1.3. Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea exclusivă a beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților legali/convenționali/familiilor acestora cu privire la serviciile și facilitățile oferite.

Ghidul beneficiarului cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare al centrului, serviciile și facilitățile oferite, un rezumat al drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.

Ghidul beneficiarului este oferit și explicat acestuia odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura beneficiarului se consemnează în scris, într-un registru de evidență privind informarea beneficiarilor. În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților lor legali/convenționali se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/reprezentantului său legal/convențional, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

M.I.-Im^1S1.3.: Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im^2S1.3.: Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului.

M.I.-S1.4. Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.

Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.

Beneficiarii primiți în regim de urgență sunt informați cu privire la faptul că centrul nu are obligația de a asigura serviciile decât pe o perioadă determinată. Perioada de îngrijire și asistență tranzitorie (până la transferul beneficiarului în alt centru sau, dacă centrul are locuri disponibile, până la încheierea contractului de furnizare servicii) este stabilită de fiecare centru/furnizor al acestuia. În termen de maxim 15 zile de la primirea beneficiarului în centru, în regim de urgență, se efectuează informarea acestuia în baza Ghidului beneficiarului.

În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși în regim de urgență.

M.L-Im^1S1.4.: Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.

M.L-Im^2S1.4.: În registru de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși în regim de urgență.

Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii  
Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali/convenționali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial

M.I.-S2.1. Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere

Procedura de admitere precizează, cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului, după caz.

M.I.-Im^1S2.1.: Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im^2S2.1.: Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.

M.I.-S2.2. Admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.

Contractul de furnizare servicii se încheie între centru/furnizorul acestuia și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal al acestuia. În funcție de condițiile contractuale, respectiv persoana/persoanele care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centru/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

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

Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului. Beneficiarul/reprezentantul legal al acestuia deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.

M.I.-Im^1S2.2.: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im^2S2.2.: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.

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

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

- cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal/convențional, în original;
- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului, în original;
- cartea de identitate și certificatul de naștere al beneficiarului, în copie;
- cartea de identitate a soțului/soției și/sau a copilului/copiilor adulți ori cartea de identitate a membrului/membrilor de familie supus/supuși obligației de întreținere conform [Codului civil](#), în copie; după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal/convențional, în copie; contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarului în regim instituționalizat și/sau orice alte documente care atestă situația beneficiarului și îi conferă dreptul de a fi asistat și îngrijit într-un centru rezidențial, în copie.

Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, precum și de membrii de familie, cu acordul beneficiarilor.

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.

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

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

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

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal/convențional, o copie a dosarului personal, completat cu toate documentele și fișa de ieșire, se pune la dispoziția acestuia, în caz de transfer sau ieșire la cerere.

Centrul întocmește un Registru de evidență al dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate.

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

### M.I.-STANDARD 3 - ÎNCETARE/SUSPENDARE SERVICII

Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioada prevăzută în contractul de furnizare de servicii, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.

M.I.-S3.1. Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare a acordării serviciilor pe perioadă determinată.

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de suspendare a acordării serviciilor. Principalele situații în care centrul poate să suspende acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp sunt următoarele:

- la cererea motivată a beneficiarului, în scopul ieșirii din centru pe o perioadă determinată; se solicită acordul scris al persoanei care îi va asigura găzduirea și îngrijirea necesară, pe perioada respectivă;
- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță;
- în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată, în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea centrului; se solicită acordul scris al centrului/instituției către care se efectuează transferul beneficiarului;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului, etc.) centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată etc.).

M.I.-Im<sup>1</sup>S3.1.: Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im<sup>2</sup>S3.1.: Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.

M.I.-S3.2. Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor situațiile de încetare a acordării serviciilor.

Principalele situații în care încetează acordarea serviciilor, precum și modalitățile de intervenție sunt următoarele:

- la cererea beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/reședința/unde va locui); în termen de maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă cu privire la prezența beneficiarului în localitate;

- după caz, la cererea reprezentantului legal al beneficiarului lipsit de discernământ și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului; în termen de maxim 48 ore de la ieșirea beneficiarului, centrul notifică, telefonic și în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru a facilita verificarea condițiilor de găzduire și îngrijire oferite;

- transfer pe perioadă nedeterminată în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal; anterior ieșirii beneficiarului din centru se verifică acordul centrului/instituției în care se va transfera acesta;

- la recomandarea centrului rezidențial care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarului sau se închide; cu minim 30 de zile anterior datei când se estimează încetarea serviciilor, centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie etc.);

- caz de deces al beneficiarului;

- în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, ceilalți beneficiari sau personalul centrului;

- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar. Încetarea serviciilor acordate beneficiarului în ultimele două situații menționate mai sus se realizează de conducătorul centrului/furnizorul acestuia cu acordul prealabil al consiliului consultativ al centrului sau, în lipsa acestuia, cu acordul unei comisii formate din conducătorul centrului/furnizorul, 2 reprezentanți ai personalului, responsabilul de caz și 2 reprezentanți ai beneficiarilor.

Situațiile în care încetează serviciile, precum și modalitățile de intervenție se înscriu în procedura de încetare a serviciilor.

M.I.-Im<sup>1</sup>S3.2.: Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im<sup>2</sup>S3.2.: Procedura de încetare a acordării serviciilor este disponibilă la sediul centrului, pe suport de hârtie.

M.I.-S3.3. Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.

M.I.-Im<sup>1</sup>S3.3.: Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/desființare serviciu social.

M.I.-Im<sup>2</sup>S3.3.: Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.

M.I.-Im<sup>3</sup>S3.3.: Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.

M.I.-S3.4. Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.

În caz de ieșire a beneficiarului din centru pe perioadă nedeterminată, centrul transmite, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde locuiește beneficiarul, documente care să conțină informații despre acesta (referitoare la identitatea sa, date de contact, starea de sănătate, motivele ieșirii acestuia din centru etc.)

Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail).

M.I.-ImS3.4.: Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.

M.I.-S3.5. Centrul se asigură că beneficiarul părăsește centrul în condiții de securitate.

Centrul cunoaște și, după caz, facilitează sau asigură transferul/transportul beneficiarului către noua sa rezidență.

În registrul de evidență a ieșirilor se consemnează modalitatea de transport și/sau condițiile în care beneficiarul a părăsit centrul (ex: îmbrăcat corespunzător, a utilizat mijloacele de transport auto, etc.).

M.I.-ImS3.5.: Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.

## MODUL II - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)

### M.II.- STANDARD 1 - EVALUARE

Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar

M.II.-S1.1. Fiecare beneficiar este asistat și îngrijit în centru în baza unei evaluări a nevoilor individuale.

Beneficiarul admis în centru este evaluat din punct de vedere al statusului funcțional fizic și psihic, stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, nivelului de educație, situației socio-economice, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, nevoilor educaționale, culturale și spirituale, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun etc.), a capacității de muncă.

La evaluarea efectuată în centru se utilizează inclusiv documentele emise de medici specialiști și medici de familie, de psihologi, de fizioterapeuți, kinetoterapeuți ș.a., documentele de evaluare realizate de structurile specializate în evaluarea complexă, precum și anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în centru.

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de centru. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoanele care au efectuat evaluarea (inclusiv profesia/ocuparea acestora) și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

În fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se consemnează rezultatele evaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

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

Evaluarea se realizează de personal de specialitate (după caz, asistent social, medic, asistentă medicală, psiholog, kinetoterapeut, fizioterapeut, psihopedagog, ergoterapeut etc.).

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

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

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

M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1.: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1.: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.

Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.

## M.II. STANDARD 2 - PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII

Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.

M.II.-S2.1. Centrul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție.

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

- numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a acestuia;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;
- numele responsabilului de caz;
- activitățile derulate/serviciile acordate pentru a acoperi nevoile de îngrijire personală, menținerea și/sau ameliorarea stării de sănătate a autonomiei fizice și psihice, nevoile de recuperare/reabilitare funcțională (psihică și/sau fizică), nevoile de integrare/reintegrare socială;
- programarea activităților și serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului.

Fiecare centru își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

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

Revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii semnăturile beneficiarului/reprezentantului său legal, personalului de specialitate și a responsabilului de caz.

La întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție beneficiarul participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele.

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

M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1.: Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1.: Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

M.II.-Im<sup>3</sup>S2.1.: Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

M.II.-S2.2. Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.

Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție se realizează de un responsabil de caz, numit de conducătorul centrului sau de coordonatorul de specialitate al acestuia.

Centrul stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului (asistență și supraveghere permanentă, gradul de dependență, tipul de dizabilitate/de handicap, riscuri existente, etc).

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, centrul utilizează o fișă de monitorizare servicii compusă din 3 secțiuni: starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională și o parte privind serviciile pentru integrare/reintegrare socială,

Pentru beneficiarii care necesită tratament medical permanent și supravegheat, în fișa de monitorizare servicii se consemnează zilnic sau, după caz, săptămânal, medicația acordată și date despre starea de sănătate a beneficiarului (ex: stare generală și simptome, tensiune arterială, puls, diureză, scaun, glicemie, temperatură, etc.), precum și serviciile acordate.

Completarea fișei cu datele privind starea de sănătate și tratamentele efectuate se face de către medic sau asistentul medical, iar celelalte servicii/activități (de recuperare/reabilitare funcțională, de integrare/reintegrare socială) se consemnează de personalul de specialitate sau de responsabilul de caz. Fișa de monitorizare servicii poate avea orice altă denumire (fișă de observații, fișă de servicii, etc.) și se completează conform unui model propriu stabilit de centru.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție compun dosarul de servicii al beneficiarului. Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la responsabilul de caz.

M.II.-Im<sup>1</sup>S2.2.: Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

M.II.-Im<sup>2</sup>S2.2.: Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.

M.II.-S2.3. Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor personale și de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.

Dosarul personal și cel de servicii al beneficiarilor pot fi consultate de aceștia sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora, precum și de membrii de familie cu acordul beneficiarului.

Dosarele personale și cel de servicii ale beneficiarilor se păstrează în spații special amenajate, accesibile doar personalului de specialitate și personalului de conducere.

M.II.-ImS2.3.: Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.



M.III.-STANDARD 1 - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ

Centrul rezidențial se asigură că beneficiarii primesc ajutor pentru realizarea activităților de bază ale vieții

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect

M.III.-S1.1. Centrul oferă condiții adecvate pentru realizarea igienei personale.

Pe lângă spațiile igienico-sanitare, centrul se asigură că fiecare beneficiar deține obiecte de igienă personală (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.). Obiectele de igienă personală se achiziționează de către beneficiari sau de centru, cu sau fără plată.

M.III.-ImS1.1.: Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală.

M.III.-S1.2. Centrul asigură asistență calificată pentru menținerea igienei personale a beneficiarilor aflați în situație de dependență.

Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, transfer în fotoliu, deplasare în interiorul camerei, etc.) primesc ajutor zilnic acordat de personalul de îngrijire.

Pentru beneficiarii imobilizați la pat se efectuează zilnic manevrele de prevenire a ulcerului de decubit (escarelor) și se utilizează materiale și echipamente specifice (saltele și perne antiescară, etc.). Beneficiarii cu incontinență (urinară, de fecale, mixtă) sunt toaletați zilnic, odată cu schimbarea pampersilor (minim de 3 ori/zi).

M.III.-ImS1.2.: Igiena personală și aspectul exterior decent sunt păstrate și menținute pentru toți beneficiarii.

M.III.-S1.3. Centrul asigură asistența necesară beneficiarilor aflați în situație de dependență, pentru realizarea activităților vieții zilnice.

Personalul centrului asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență pentru efectuarea deplasării acestora în centru și în exterior, pentru facilitarea comunicării la distanță sau cu alte persoane din centru, pentru participarea la activitățile organizate în centru, etc.

M.III.-ImS1.4.: Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai activ posibil.

M.III.-S1.4. Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor.

Centrul are în dotare echipamentele și materialele necesare pentru realizarea activităților de îngrijire personală.

Centrul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire permanentă a personalului de îngrijire astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului. Instruirea personalului se consemnează într-un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

M.III.-ImS1.4.: Centrul este dotat corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor. Sesiunile de instruire a personalului de îngrijire sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

M.III.-STANDARD 2 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE

Centrul rezidențial, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoria de beneficiari căreia i se adresează, asigură servicii de asistență medicală

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistență adecvată pentru sănătate, respectiv supraveghere și tratament, în baza prescripțiilor medicale

M.III.-S2.1. În funcție de scopul/funcțiile sale și categoria de beneficiari căreia i se adresează, centrul asigură sau, după caz, facilitează, accesul fiecărui beneficiar la asistență medicală.

Centrul asigură supravegherea stării de sănătate, administrarea medicației, efectuarea îngrijirilor medicale de bază. Serviciile menționate sunt acordate de asistenți medicali/asistente medicale, ajutate de infirmiere.

Centrul înscrie beneficiarii la un medic de familie sau facilitează accesul acestora la un cabinet de medicină de familie.

Centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale de specialitate din ambulatorii sau, după caz, spitale, inclusiv la cabinete stomatologice.

În cazul în care, în regulamentul de organizare și funcționare al centrului, sunt prevăzute servicii medicale furnizate de medici, centrul/furnizorul de servicii poate angaja un medic/medici specialiști sau poate încheia contracte de prestări servicii cu aceștia.

M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1.: Beneficiarii primesc asistența medicală de care au nevoie.

M.III.-Im<sup>2</sup>S2.2.: Pentru sănătatea persoanei vârstnice, centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale, fișa de monitorizare servicii a beneficiarului este completată corespunzător, iar datele de contact ale medicului specialist sunt disponibile în dosarul beneficiarului.

M.III.-Im<sup>3</sup>S2.2.: Data consultației, tratamentele indicate, precum și modul în care au fost duse la îndeplinire sunt consemnate în fișele de monitorizare servicii, disponibile în dosarele de servicii ale beneficiarilor.

M.III.-S2.2. Centrul informează beneficiarii cu privire la asistența medicală acordată.

Beneficiarii/reprezentanții legali sunt informați de la admitere cu privire la asistența medicală asigurată în centru.

M.III.-ImS2.2.: Informarea beneficiarilor referitoare la asistența medicală acordată este consemnată în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

M.III.-S2.3. Centrul asigură monitorizarea în scop preventiv și terapeutic a stării de sănătate a beneficiarilor și adaptează regimul de viață și cel alimentar conform indicațiilor specialiștilor.

Pentru monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului, dar și a stării fizice/psihice, evidența tratamentului medical și serviciilor acordate, centrul utilizează fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

În fișa de monitorizare servicii se consemnează date privind starea de sănătate a beneficiarului și simptomele prezentate, consultațiile și tratamentele efectuate, regimul igienico-dietetic recomandat.

M.III.-ImS2.3.: Fișa de monitorizare servicii este completată corespunzător cu datele privind supravegherea stării de sănătate a beneficiarului.

M.III.-S2.4. Centrul asigură evidența acordării medicației pentru fiecare beneficiar.

Personalul medical ține evidența medicației administrate (denumire comercială și dozaj) fiecărui beneficiar în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

Pentru beneficiarii care au capacitate de discernământ păstrată, aceștia pot lua singuri medicația orală recomandată. Dacă un beneficiar refuză medicația recomandată, se consemnează refuzul în fișa de monitorizare servicii și se semnează de către beneficiar.

Pentru beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația, aceasta se administrează de către personalul medical.

Asistenții medicali/asistentele medicale administrează medicația exclusiv în baza recomandărilor medicului (rețete, recomandări la externarea din spital, etc.) cu excepția administrării unor medicamente uzuale, pentru cazuri de urgență.

M.III.-ImS2.4.: Medicația urmată de beneficiar sau medicația administrată acestuia este consemnată în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

M.III.-S2.5. Centrul dispune de un spațiu special amenajat pentru asigurarea asistenței medicale.

ImS2.5.: Centrul dispune de un spațiu special amenajat, ce deține dotările minime necesare (mobilier, pat de consultații, stetoscop, tensiometru, glucometru, termometre, seringi de unică folosință, cântar etc.), în vederea efectuării tratamentelor și medicației prescrise beneficiarilor.

M.III.-S2.6. Centrul asigură depozitarea medicamentelor și a materialelor necesare acordării serviciilor medicale în condiții de siguranță.

Centrul deține un spațiu închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale.

Accesul la spațiul respectiv îl are doar personalul medical.

M.III.-ImS2.6.: Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.

M.III.-S2.7. Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor.

Centrul deține o condică de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile folosite pentru tratamentul beneficiarilor în care se consemnează numele beneficiarilor, cantitatea totală eliberată, perioada de utilizare, data eliberării și semnătura persoanei care întocmește conдика și a celei care eliberează medicamentele și materialele.

M.III.-ImS2.7.: Conдика de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical.

### M.III.-STANDARD 3 - RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ

Centrul rezidențial asigură programe de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarului

Rezultate așteptate: Beneficiarii își mențin sau îmbunătățesc capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.

M.III.-S3.1. Centrul asigură terapii de recuperare/reabilitare funcțională conform planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de servicii.

Serviciile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate se consemnează în planul individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, iar serviciile/terapiile specifice urmate de beneficiar sunt înscrise în fișa de monitorizare servicii de către personalul de specialitate (se consemnează data efectuării acestora).

În funcție de scopul/funcțiile centrului și categoria de beneficiari căreia i se adresează, serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională pot fi din cele mai diverse: psihoterapie, kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de expresie și ocupaționale, terapii speciale pentru diverse deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare, ș.a.

M.III.-ImS3.1.: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.

M.III.-S3.2. Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.

Centrul rezidențial dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională oferite (cabinete/săli de gimnastică, camere cu destinație specială), precum și de dotările și echipamentele necesare.

M.III.-ImS3.2.: Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite terapii de recuperare/reabilitare funcțională corespund scopului acesteia.

M.III.-S3.3. Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.

Pentru efectuarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională, centrul dispune de personal de specialitate angajat sau achiziționează serviciile specialiștilor.

M.III.-ImS3.3.: Statul de funcții este aprobat de furnizor și este disponibil la sediul centrului, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate.

M.III.-S3.4. Centrul realizează evidența zilnică a serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională.

Personalul de specialitate care realizează serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională ține evidența zilnică a beneficiarilor, a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.

Fiecare cabinet de terapie de recuperare/reabilitare funcțională deține un registru de evidență zilnică a programelor de recuperare/reabilitare funcțională în care se consemnează numele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii și semnătura acestuia.

M.III.-ImS3.4.: Registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.

#### M.III.-STANDARD 4 - VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE

Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ

Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață prietenos care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.

M.III.-S4.1. Centrul asigură beneficiarilor posibilitatea de a folosi îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele acestora.

În caz de nevoie, centrul asigură aprovizionarea beneficiarilor cu obiecte de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte, cu sau fără plată.

M.III.-Im<sup>1</sup>S4.1.: Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor.

M.III.-Im<sup>2</sup>S4.1.: Pentru beneficiarii fără venituri obiectele de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte sunt asigurate de centru/furnizorul de servicii sociale.

M.III.-S4.2. Centrul realizează pentru beneficiari sesiuni de informare în vederea menținerii unui stil de viață sănătos.

Sesiunile de informare privesc, în principal, regimul sănătos de viață.

M.III.-ImS4.2.: Sesiunile de informare se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

M.III.-S4.3. Centrul încurajează viața activă a beneficiarilor.

Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru, în scopul prezervării autonomiei funcționale și a unei vieți independente. Centrul elaborează un program lunar de activități pentru promovarea vieții active.

Centrul organizează activități care necesită un minim efort fizic, mental și intelectual (gimnastică, dans, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale, pictură etc.).

Centrul, în funcție de sezon, programează și organizează activități care se desfășoară în aer liber.

Centrul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (la prepararea alimentelor, în gospodării anexe, la întreținerea plantelor, etc.).

M.III.-ImS4.3.: Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.

M.III.-S4.4. Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu familia și prietenii.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu membrii de familie și prietenii (telefon, e-mail, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).

Membrii de familie și prietenii pot vizita beneficiarul la orice oră în intervalul orar 8:00 - 20:00,.

Centrul pune la dispoziția vizitatorilor un spațiu special amenajat astfel încât să nu deranjeze alți beneficiari.

M.III.-ImS4.4.: Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.

M.III.-S4.5. Centrul asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a beneficiarilor.

M.III.-ImS4.5.: Centrul respectă viața intimă a beneficiarilor și, în funcție de situație, asigură condiții de trai adecvate pentru cuplurile formate în centru/care vin formate din afara centrului.

M.III.-S4.6. Centrul este deschis spre comunitate și facilitează vizitele și comunicarea beneficiarilor cu membrii acesteia.

Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să întreprindă activități în afara centrului, să cunoască și să utilizeze serviciile din comunitate: poștă și comunicații, transport, educație, servicii medicale și de recuperare, servicii de îndrumare vocațională, în funcție de nevoile și opțiunile individuale.

Centrul planifică, împreună cu beneficiarii, și organizează periodic activități de socializare cu membrii comunității, pentru a promova contactele sociale și pentru a sensibiliza comunitatea cu privire la nevoile și viața beneficiarilor.

M.III.-ImS4.6.: Planul de activități de socializare este disponibil la sediul centrului.

M.III.-S4.7. Centrul facilitează participarea beneficiarilor la activități de socializare și de petrecere a timpului liber.

M.III.-Im<sup>1</sup>S4.7.: Centrul încheie protocoale cu autoritatea locală și asigură participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activități de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema etc.).

M.III.-Im<sup>2</sup>S4.7.: Centrul asigură condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, organizează excursii, organizează sărbătorirea zilelor de naștere, a unor sărbători religioase etc.

#### M.III.-STANDARD 5 - INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Centrul rezidențial promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau, după caz, să revină în familie și în comunitate

M.III.-S.5.1. Centrul asigură activități de facilitare a integrării/reintegrării în familie, în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui program de integrare/reintegrare socială.

Centrul elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprind activități și servicii specifice nevoilor acestuia, revizuite periodic și semnate de beneficiar, în funcție de categoria de beneficiari și scopul/funcțiile sale, centrul desfășoară activități de informare, consiliere, educație extracurriculară, terapii ocupaționale, etc. care privesc nevoi diverse: cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni, pregătire pentru viața independentă, facilitare acces la locuință și adaptarea acesteia, acces la un loc de muncă, acces la formare vocațională și profesională etc.

Programul individual de integrare/reintegrare socială se stabilește de personalul de specialitate, în funcție de evaluarea nevoilor beneficiarului și se înscrie în planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție.

Programul este revizuit periodic în funcție de evoluția situației fiecărui beneficiar.

Serviciile de integrare/reintegrare socială sunt consemnate în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

M.III.-Im<sup>1</sup>S5.1.: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.

M.III.-Im<sup>2</sup>S5.1.: Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.

M.III.-S5.2. Centrul are capacitatea de a realiza activități de integrare/reintegrare socială.

Centrul dispune de personal calificat care organizează și acordă servicii de promovare a integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor.

Centrul angajează personal de specialitate sau încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

M.III.-ImS5.2.: Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.

M.III.-S5.3. Centrul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare sociale.

Centrul amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate (cu deosebire pentru activitățile de ergoterapie, artistice etc.).

M.III.-ImS5.3.: Spațiile destinate activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială sunt dotate corespunzător scopului acestora.

#### M.III.-STANDARD 6 - ASISTENȚA ÎN CAZ DE DECES

Centrul rezidențial asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces

Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces

M.III.-S6.1. Centrul asigură asistență adecvată beneficiarului aflat în stare terminală.

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie privind asistența în stare terminală sau în caz de deces care are în vedere următoarele aspecte:

- centrul realizează supravegherea permanentă a beneficiarului aflat în stare terminală, asigură servicii medicale și tratament corespunzător, inclusiv medicație pentru terapia durerii;

- cu excepția situațiilor în care beneficiarul este cazat într-o cameră single, pentru beneficiarii aflați în stare terminală ale căror paturi se află în dormitoare comune, centrul amplasează obligatoriu un paravan/perdea despărțitoare sau, după caz, transferă beneficiarul într-o cameră dotată cu aparatura și echipamentele medicale corespunzătoare;

- centrul asigură asistența spirituală solicitată de beneficiar (serviciile religioase din cultul solicitat de beneficiar);

- centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului aflat în stare terminală.

M.III.-Im<sup>1</sup>S6.1.: Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.III.-Im<sup>2</sup>S6.1.: Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

M.III.-S6.2. Centrul asigură asistența necesară în caz de deces al beneficiarului.

Centrul stabilește, de comun acord cu beneficiarul/reprezentantul legal al acestuia sau, după caz, cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.

După caz, centrul facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

Centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.

M.III.-ImS6.2.: Centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.

#### MODUL IV - MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1-6)

##### M.IV. STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Centrul rezidențial asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora

Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil

M.IV.-S1.1. Centrul are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.

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

În situația în care distanța până la cea mai apropiată stație de transport în comun este dificil de parcurs pe jos de către beneficiari, centrul are posibilitatea de a asigura transportul acestora la stația respectivă, în cazul centrelor care se adresează beneficiarilor cu afecțiuni mentale și psihice, acestea pot fi amplasate în locuri mai izolate, cu condiția aibă acces pentru mijloacele auto.

M.IV.-ImS1.1.: Centrul permite un acces facil pentru beneficiari și vizitatorii acestora.

M.IV.-S1.2. Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

Planul de îmbunătățire și adaptare permanentă a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de viață cât mai prietenos și apropiat de cel din afara instituției. Planul poate avea în vedere de exemplu: programul de curățenie și igienizare zilnică, lucrări pentru facilitarea accesului în spațiile comune, facilitarea unei vieți independente, amenajarea spațiilor interioare - zugrăvit, adaptare, etc., amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foisoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie, dotări cu mijloace de transport proprii, elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele minime de calitate etc.

M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2.: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2.: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.

M.IV.-S1.3. Centrul asigură mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță.

Centrul dispune de cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil, precum și de un calculator sau laptop cu acces la internet.

M.IV.-ImS1.3.: Centrul pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.

M.IV.-S1.4. Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță beneficiarilor.

Centrul asigură protecția beneficiarilor în spațiile exterioare prin mijloace discrete care nu împietează vizibilitatea în și dinspre locație cu unicul scop de a asigura integritatea bunurilor și a persoanelor. Plasarea camerelor video este admisă în spațiile interioare comune, la intrare și în spațiile exterioare.

M.IV.-ImS1.4.: Centrul dispune de spații exterioare adaptate și sigure.

#### M.IV.-STANDARD 2 - SPAȚII COMUNE

Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile

M.IV.-S2.1. Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.

Toate spațiile comune sunt accesibile beneficiarilor, inclusiv celor care se deplasează în scaune cu rotile.

M.IV.-ImS2.1.: Accesul beneficiarilor nu este restricționat în spațiile comune.

M.IV.-S2.2. Spațiile comune asigură condiții minime de confort.

M.IV.-Im<sup>1</sup>S2.2.: Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.

M.IV.-Im<sup>2</sup>S2.2.: Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).

M.IV.-S2.3. Centrul dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber.

În situația în care centrul nu deține un teren exterior destinat relaxării sau desfășurării activităților în aer liber, acesta amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor.

M.IV.-ImS2.3.: Centrul facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor.

M.IV.-S2.4. Spațiile comune se mențin curate și igienizate.

Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

M.IV.-ImS2.4.: Centrul menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.

#### M.IV.-STANDARD 3 - CAZARE

Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală

M.IV.-S3.1. Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.

Dormitorul/camera personală permite amplasarea a maximum 4 paturi și a mobilierului minim. Pentru fiecare beneficiar se alocă 6mp în dormitor/camera personală.

În situația în care centrul se adresează unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot fi amenajate dormitoare cu un număr maxim de 6 paturi, cu condiția amplasării unor paravane despărțitoare.

M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.1.: Centrul asigură condiții de cazare conform prezentelor standarde pentru fiecare beneficiar.

M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.1.: În situația în care centrul se adresează unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot



fi amenajate dormitoare cu un număr maxim de 6 paturi, cu condiția amplasării unor paravane despărțitoare.

M.IV.-S3.2. Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor.

Dormitoarele/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea paturilor și a cel puțin unei noptiere pentru fiecare pat;
- permit accesul facil al personalului pentru efectuarea tratamentului și igienei individuale zilnice, după caz;
- permit accesul în fotoliu rulant (cărucior cu roțile), dacă starea beneficiarului o impune;
- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, respectiv o masă, un număr de scaune corespunzător numărului beneficiarilor, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale a beneficiarilor, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat;
- sunt amenajate de așa manieră încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos (beneficiarii sunt încurajați să își personalizeze spațiul propriu din dormitor cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individualizat de asistență și îngrijire).

M.IV.-ImS3.2.: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor

M.IV.-S3.3. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor, lenjeriei, încălțăminte, precum și a obiectelor de uz propriu.

Spațiile destinate depozitării hainelor, lenjeriei, încălțăminte, precum și a obiectelor de uz propriu pot fi dulapuri personale sau dulapuri comune, suficient de spațioase. Pentru unele articole de îmbrăcăminte (paltoane, pardesie, costume, încălțăminte) se pot utiliza camere speciale de depozitare. Obiectele de uz propriu (tacâmuri, trase de unghii, perii de păr, lame de ras, etc.) se pot păstra în noptieră. După caz, pentru unele articole este necesară evaluarea factorilor de risc (lame de ras, tacâmuri, truse de unghii, etc.).

M.IV.-ImS3.3.: Spațiile necesare depozitării obiectelor și echipamentelor personale sunt disponibile în dormitoare sau, după caz, în camere cu această destinație.

M.IV.-S3.4. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.

M.IV.-Im<sup>1</sup>S3.4.: Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului, spațiul respectiv fiind amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală. O dublură a cheii se predă prin încheierea unui proces verbal conducătorului centrului și se păstrează în fișet închis.

M.IV.-Im<sup>2</sup>S3.4.: La solicitarea beneficiarilor, centrul pune la dispoziție un fișet/dulap/seif destinat depozitării bunurilor de valoare (sume de bani, bijuterii, alte valori etc.), predate de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia în baza unui proces verbal încheiat între acesta și conducătorul centrului, în prezența asistentului social. Aceste bunuri pot fi accesate de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia, la cerere. În caz de deces al beneficiarului, acestea sunt predate în baza unui proces verbal moștenitorilor acestuia.

M.IV.-S3.5. Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.

În dormitoare este asigurată:

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, etc.

- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

M.IV.-ImS3.5.: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

M.IV.-S3.6. Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.

Ferestrele dormitoarelor/camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.

Dormitoarele/camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece, respectiv aerisire în sezonul cald.

M.IV.-ImS3.6.: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.

M.IV.-S3.7. Dormitoarele/camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.

Dormitoarele/camerele personale fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de fiecare centru.

M.IV.-ImS3.7.: Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență.

M.IV.S3.8. Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).

Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, păături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjeria de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu afecțiuni de continență.

M.IV.-ImS3.8.: Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).

#### M.IV.-STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE

Centrul rezidențial asigură o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația corespunzătoare nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor

M.IV.-S4.1. Centrul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.

Centrul deține spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

M.IV.-ImS4.1.: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

M.IV.-S4.2. Centrul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.

Centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Pentru menținerea autonomiei funcționale este de preferat ca masa să fie oferită într-un spațiu amenajat cu regim de autoservire.

În situația în care centrul utilizează servicii de catering, masa de prânz și cina se servesc în sala de mese sau pot fi servite în dormitoarele/camerele personale ale beneficiarilor, la solicitarea acestora.

Servirea mesei în dormitoare se practică numai pentru persoanele a căror condiție de sănătate nu permite deplasarea acestora sau au nevoie de ajutor pentru hrănire și hidratare.

M.IV.-ImS4.2.: Beneficiarilor le este servită masa în condiții de siguranță și confort.

M.IV.-S4.3. Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

Spațiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor și meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort atât ale beneficiarilor, cât și ale personalului de deservire, precum și normelor legale de igienă sanitară.

M.IV.-ImS4.3.: Centrul deține avizele sanitare și sanitar veterinar prevăzute de lege.

M.IV.-S4.4. Centrul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

Centrul poate să înființeze gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic: grădină de legume, livadă de pomi fructiferi, crescătorie de păsări și animale, etc., produsele acestora fiind utilizate în folosul beneficiarilor.

Beneficiarii sunt încurajați să participe activ la activitățile derulate în gospodăriile anexă, în funcție de preferințe.

Gospodăriile anexă sunt deservite de personalul centrului, de beneficiari și, după caz, de beneficiari de venit minim garantat care desfășoară activități în interesul comunității, precum și de voluntari.

M.IV.-ImS4.4.: Centrul dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor.

M.IV.-S4.5. Centrul asigură fiecărui beneficiar, la intervale echilibrate, 3 mese/zi.

Mesele sunt diferențiate prin prelucrare și prezentare. După posibilități, centrul asigură gustări între mesele principale.

Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

Deserturile asigurate beneficiarilor sunt preparate, de preferință, în bucătăria centrului.

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

Hrana oferită în centru va fi preparată astfel încât să poată fi consumată de beneficiari fără dificultate. Fiecare centru va lua măsuri ca, pe lângă cele 3 mese/zi obligatorii și gustările dintre ele, să existe permanent la dispoziția centrului suplimente de hrană pentru beneficiarii care doresc să mănânce și la alte ore decât cele precizate în programul de masă.

Centrul dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.

Stabilirea modelelor de meniu de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.

Pentru beneficiarii care urmează un anumit regim alimentar, se oferă o alimentație dietetică, pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician.

Meniul este afișat zilnic.

M.IV.-Im<sup>1</sup>S4.5.: Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

M.IV.-Im<sup>2</sup>S4.5.: Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

M.IV.-Im<sup>3</sup>S4.5.: De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.

M.IV.-Im<sup>4</sup>S4.5.: Fiecare centru va lua măsuri ca, pe lângă cele 3 mese/zi obligatorii și gustările dintre ele, să existe permanent la dispoziția centrului suplimente de hrană pentru beneficiarii care doresc să mănânce și la alte ore decât cele precizate în programul de masă.

M.IV.-Im<sup>5</sup>S4.5.: Centrul dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.

M.IV.-Im<sup>6</sup>S4.5.: Stabilirea modelelor de meniu de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.

M.IV.-S4.6. Centrul facilitează implicarea beneficiarilor în stabilirea meniurilor, prepararea alimentelor și servirea meselor.

Beneficiarii sunt încurajați să participe la stabilirea meniurilor, să ajute la prepararea alimentelor și la servirea mesei sau agustărilor.

M.IV.-ImS4.6.: Centrul își organizează activitatea de preparare și servire a meselor cu participarea și implicarea beneficiarilor.

M.IV.-S4.7. Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.

Centrul alocă cel puțin 2 ore pentru fiecare din cele 3 mese.

Când situația o impune, beneficiarii primesc ajutor într-o manieră discretă, tolerantă și în locul pe care îl aleg (sala de mese, propriul dormitor)

M.IV.-Im<sup>1</sup>S4.7.: Programul zilnic de masă este afișat într-un loc vizibil și este recomandat a se desfășura astfel:

- mic-dejun - în intervalul orar 7 - 9:
- prima gustare - la ora 11;
- prânz - în intervalul orar 12 - 14:
- a doua gustare - ora 17;
- cină - în intervalul orar 18-20.

M.IV.-Im<sup>2</sup>S4.7.: Centrul alocă cel puțin 2 ore pentru fiecare din cele 3 mese.

#### M.IV.-STANDARD 5 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Centrul rezidențial dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate și adaptate

M.IV.-S5.1. Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.

Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și au acces direct din dormitoare sau sunt plasate în imediata lor apropiere.

Centrul deține un grup sanitar la cel mult 6 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

Grupurile sanitare sunt suficient de spațioase și dotate cu echipamente adecvate pentru a evita riscul oricăror accidente.

M.IV.-ImS5.1.: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător, conform prezentelor standarde.

M.IV.-S5.2. Centrul deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

Centrul este dotat cu minim o baie/un duș la cel mult 6 beneficiari, respectiv o baie adaptată la cel mult 4 beneficiari cu patologii neurologice sau locomotorie care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare și efectuarea toaletei personale.

Băile și dușurile sunt asigurate cu apă caldă și rece.

M.IV.-ImS5.2.: Centrul deține amenajările necesare (dușuri, săli de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

M.IV.-S5.3. Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.

Sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale, etc.

M.IV.-ImS5.3.: Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.

M.IV.-S5.4. Centrul deține grupuri sanitare separate pentru personal.

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate pe sexe și deservesc exclusiv personalul. Numărul grupurilor sanitare este suficient pentru personalul care activează în fiecare tură de zi și de noapte. Centrul deține minim două grupuri sanitare pentru femei, respectiv pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

M.IV.-ImS5.4.: Grupurile sanitare pentru personalul centrului sunt separate pe sexe și deservesc exclusiv personalul.

M.IV.-S5.5. Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.

Centrul deține o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau are achiziționate astfel de servicii.

M.IV.-ImS5.5.: Lenjeria de pat și alte obiecte de cazarmament sunt spălate săptămânal sau ori de câte ori situația o impune. Hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate zilnic.

M.IV.-S5.6. Centrul păstrează echipamentele din material textil utilizate de personal în condiții de igienă adecvate.

Echipamentele din material textil curate, utilizate de personalul centrului (lenjerie, prosoape, halate sau alte echipamente din material textil) se păstrează în spații special amenajate (camere, dulapuri).

M.IV.-ImS5.6.: Centrul păstrează echipamentele din material textil utilizate de personal în condiții de igienă adecvate, în spații special amenajate (camere, dulapuri).

#### M.IV.-STANDARD 6 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor

M.IV.-S6.1. Centrul respectă normele legale în vigoare privind prevenirea și combaterea infecțiilor.

În funcție de scopul/funcțiile sale, centrul respectă normele legale privind: izolarea persoanei cu boli contagioase, colectarea, împachetarea, manevrarea și eliberarea produselor de laborator, manipularea echipamentelor și a instrumentarului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.

M.IV.-ImS6.1.: Centrul dispune de aizele sanitare prevăzute de legislația în vigoare, în funcție de activitățile derulate și serviciile prestate.

M.IV.-S6.2. Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

Centrul elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor, materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare.

M.IV.-ImS6.2.: Toate spațiile centrului (dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

M.IV.-S6.3. Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Centrul depozitează materialele igienico-sanitare de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

M.IV.-ImS6.3.: Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

M.IV.-S6.4. Centrul realizează colectarea depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

Centrul dispune de containere pentru deșuri și spații speciale de depozitare a acestora.

M.IV.-ImS6.4.: Centrul ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.

## MODUL V - DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4)

### M.V.-STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal

M.V.-S1.1. Centrul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere respectarea următoarelor drepturi:

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

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

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

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

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

6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;

7. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;

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

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

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

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

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

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

14. de a beneficia de intimitate;

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

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

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

18. de a practica cultul religios dorit;

19. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centrul rezidențial, împotriva voinței lor;

20. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;

21. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de centrul rezidențial;

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

23. de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în centrul rezidențial;

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

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

Centrul asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii

Centrul planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și în Codul de etică. Pentru anumite situații și în caz de forță majoră, personalul centrului aplică procedurile legale privind restricționarea libertății de mișcare a beneficiarilor cu afecțiuni neuropsihice, la recomandarea medicului.

M.V.-Im<sup>1</sup>S1.1.: Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im<sup>2</sup>S1.1.: Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.

M.V.-S1.2. Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, centrul deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care menționează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului.

M.V.-Im<sup>1</sup>S1.2.: Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im<sup>2</sup>S1.2.: Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im^3S1.2.: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

M.V.-Im^4S1.2.: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.

M.V.-Im^5S1.2.: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.

## M.V.-STANDARD 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman

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

Centrul elaborează și aplică propria procedura privind cazurile de abuz și neglijență.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali.

M.V.-Im^1S2.1.: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im^2S2.1.: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

M.V.-Im^3S2.1.: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.

M.V.-S2.2. Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.

Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant.

M.V.-ImS2.2.: Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

M.V.-S2.3. Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Centrul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

M.V.-ImS2.3.: Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, care se consemnează în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.



M.V.-S2.4. Centrul monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari pe perioada când nu se află în incinta sa, în scopul prevenirii riscului de abuz sau exploatare.

Centrul elaborează chestionare specifice care se aplică tuturor beneficiarilor, cât și persoanelor din comunitate cu care aceștia au contacte regulate, pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare.

M.V.-ImS2.4.: Chestionarul tip specific pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare este disponibil la sediul centrului, precum și, după caz, chestionarele utilizate și completate de către beneficiari.

M.V.-S2.5. Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Conducătorul centrului deține un Registru de evidență a cazurilor de abuz, neglijență sau discriminare identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

M.V.-Im<sup>1</sup>S2.5.: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

M.V.-Im<sup>2</sup>S2.5.: Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.

### M.V.-STANDARD 3 - SESIZĂRI/RECLAMAȚII

Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.

Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.

M.V.-S3.1. Centrul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.

Centrul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor cu dată și număr.

M.V.-Im<sup>1</sup>S3.1.: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

M.V.-Im<sup>2</sup>S3.2.: Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale și membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului.

M.V.-S3.2. Centrul informează beneficiarii asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.

Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere.

În Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, se înscriu data la care a avut loc informarea, persoana care a efectuat-o și semnătura beneficiarului.

M.V.-Im<sup>1</sup>S3.2.: Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

M.V.-Im<sup>2</sup>S3.2.: Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere.

M.V.-S3.3. Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.

M.V.-ImS3.3.: Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.

#### M.V.-STANDARDUL 4 - NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Centrul rezidențial aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.

Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apărea în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.

M.V.-S4.1. Centrul asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.

Centrul ține un registru special de evidență a incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, agresiuni, etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, furt, comportament imoral, etc.). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

M.V.-Im<sup>1</sup>S4.1.: Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

M.V.-Im<sup>2</sup>S4.1.: În Registrul de evidență a incidentelor deosebite sunt consemnate acestea.

M.V.-S4.2. Centrul informează familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.

Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite, care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite de îndată. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul familiei/reprezentantului legal al beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

M.V.-ImS4.2.: Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

M.V.-S4.3. Centrul informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru.

M.V.-Im<sup>1</sup>S4.3.: În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală gravă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc).

M.V.-Im<sup>2</sup>S4.3.: Notificarea se realizează de îndată.

M.V.-Im<sup>3</sup>S4.3.: Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

#### MODUL VI - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)

##### M.VI.-STANDARD 1 - ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Centrul rezidențial respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt îngrijiți și asistați într-un centru care funcționează în condițiile legii

M.VI.-S1.1. Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.

Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

Conducătorul centrului este capabil să asigure un management eficient și modern, care să contribuie la creșterea permanentă a calității serviciilor acordate de centru.

M.VI.-ImS1.1.: Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

M.VI.-S1.2. Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.2.: Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.

M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.2.: Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.

M.VI.-S1.3. Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.

Centrul consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.

M.VI.-ImS1.3.: Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

M.VI.-S1.4. Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.

Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

M.VI.-Im<sup>1</sup>S1.4.: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.VI.-Im<sup>2</sup>S1.4.: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

M.VI.-S1.5. Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului.

Coordonatorul centrului este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, material, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate. Centrul este supus unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 3 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței, eficacității și performanței activității sale.

Centrul deține (sau după caz, poate prezenta) documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex: Curte de Conturi, Inspekția Muncii ș.a.).

M.VI-Im^1S1.5.: Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.

M.VI.-Im^2S1.5.: Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.

M.VI.-S1.6. Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană internată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Conducătorul centrului elaborează anual un raport de activitate pe care-l publică pe site-ul propriu al centrului sau, după caz, al furnizorului.

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

M.VI.-ImS1.6.: Raportul de activitate este disponibil la sediul centrului, pe suport de hârtie și se publică anual pe pagina web a centrului/furnizorului de servicii sociale.

M.VI.-S1.7. Conducerea centrului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.

Centrul promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, precum soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

Centrul participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

Centrul și furnizorul de servicii sociale desfășoară o politică activă în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.

M.VI.-Im^1S1.7.: Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.

M.VI.-Im^2S1.7.: Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.

## M.VI.-STANDARD 2 - RESURSE UMANE

Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent

M.VI.-S2.1. Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.

Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și/sau încheie contracte de voluntariat cu aceștia pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

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

Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.

Pentru serviciile acordate în centrele pentru persoane vârstnice, secțiile pentru persoane independente, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor

persoanelor vârstnice în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,2 angajați/beneficiar (1/5).

Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice semidependente încadrate în gradele de dependență IIA, IIB și IIC, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,33 angajați la un beneficiar (1/3).

Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice dependente încasate în gradele de dependență IA, IB și IC, potrivit Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice aprobată prin H.G. nr. 886/2000, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,56 angajați la un beneficiar (1,12/2).

M.VI.-Im<sup>1</sup>S2.1.: Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.

M.VI.-Im<sup>2</sup>S2.1.: Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.

M.VI.-Im<sup>3</sup>S2.1.: Pentru serviciile acordate în centrele pentru persoane vârstnice, secțiunile pentru persoane independente, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,2 angajați/beneficiar (1/5).

Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice semidependente încadrate în gradele de dependență IIA, IIB și IIC, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,33 angajați la un beneficiar (1/3).

Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice dependente încadrate în gradele de dependență IA, IB și IC, potrivit Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice aprobată prin H.G. nr. 886/2000, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,56 angajați la un beneficiar (1,12/2).

M.VI.-S2.2. Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare.

Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

Fișele de post se revizuiesc anual în luni decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

M.VI.-ImS2.2.: Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.

M.VI.-S2.3. Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de 1 la 5.

Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

M.VI.-ImS2.3.: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

M.VI.-S2.4. Centrul asigură toate informațiile necesare privind activitatea desfășurată zilnic.

Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului de conducere și al personalului de specialitate care funcționează în cabinetele de specialitate.

M.VI.-ImS2.4.: Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.

M.VI.-S2.5. Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

M.VI.-ImS2.5.: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.

M.VI.-S2.6. Personalul centrului are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.

Centrul se asigură că personalul propriu se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

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

#### SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, centre de tip respiro, centre de criză, centre rezidențiale de îngrijire și asistență persoane dependente și centre rezidențiale de îngrijire și asistență pentru persoane victime ale traficului de persoane

Pentru a obține licența de funcționare centrele rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, centrele de tip respiro, centrele de criză, centrele rezidențiale de îngrijire și asistență persoane dependente și centrele rezidențiale de îngrijire și asistență pentru persoane victime ale traficului de persoane denumite în continuare centre rezidențiale, trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 80% -100% din totalul de puncte.

Fișa de autoevaluare pentru centrele rezidențiale se completează după modelul prevăzut în [Anexa nr. 9 la Normele metodologice](#) de aplicare a [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), după cum urmează:

MODEL

#### FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

\*T\*

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)	22		
M.I.-STANDARD 1 INFORMARE Centrul rezidențial realizează informarea potențialilor beneficiari/ reprezentanților			

<p>legali și /sau membrilor de familie cu privire la scopul său/funțiile sale și serviciile oferite</p> <p>Rezultate așteptate:  Potențialii beneficiari/ reprezentanții legali și/sau membrii de familie au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului rezidențial, scopul / funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii:  drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare</p>	<p>TOTAL: 7</p>	<p>TOTAL:</p>	
<p>M.I.-Im^1S1.1  Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p>1</p>		
<p>M.I.-Im^2S1.1 Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.</p>	<p>1</p>		

M.I.-ImS1.2 Registrul de vizite este disponibil la sediul centrului.	1		
M.L-Im^1S1.3 Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im^2S1.3 Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului	1		
M.L-Im^1S1.4 Anual se organizează cel puțin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului.	1		
M.I.-Im^2S1.4 În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși în regim de urgență.	1		
M.I.-STANDARD 2 ADMITERE Centrul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă pot acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor	TOTAL: 6	TOTAL:	



beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii/ reprezentanții legali/ convenționali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul rezidențial			
M.I.-Im^1S2.1 Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im^2S2.1 Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.	1		
M.I.-Im^1S2.2 Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im^2S2.2 Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.	1		
M.I.-ImS2.3 Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.	1		
M.I.-ImS2.4			

<p>Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.</p>	<p>1</p>		
<p>M.I.-STANDARD 3 ÎNCETARE SERVICIILOR  Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia  Rezultate așteptate:  Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii în centrul rezidențial pe perioada prevăzută în contractul de furnizare de servicii, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.</p>	<p>TOTAL: 9</p>	<p>TOTAL:</p>	
<p>M.I.-Im^1S3.1  Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este</p>	<p>1</p>		

aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.			
M.I.-Im^2S3.1 Procedura privind suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.	1		
M.I.-Im^1S3.2 Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im^2S3.2 Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.	1		
M.I.-Im^1S3.3 Furnizorul de servicii sociale elaborează și aprobă prin decizie planul de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare/ desființare serviciu social.	1		
M.I.-Im^2S3.3 Planul de urgență este disponibil la sediul centrului.	1		
M.I.-Im^3S3.3 Planul de urgență este adus la cunoștința beneficiarilor.	1		
M.I.-ImS3.4 Dovada transmiterii către			

serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.	1		
M.I.-ImS3.5 Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completa conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului	1		
MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2 )	9		
M.II.-STANDARD 1 EVALUARE Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați și	TOTAL: 3	TOTAL:	
îngrijiți în centre rezidențiale care asigură condiții de viață adecvate și servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar			
M.II.-Im^1S1.1 Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului	1		

de servicii sociale și este disponibil la sediul centrului.			
M.II.-Im^2S1.1 Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.	1		
M.II.-Im^3S1.1 Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.	1		
M.II.-STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/ SERVICII Centrul rezidențial acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.	TOTAL: 6	TOTAL:	
M.II.-Im^1S2.1 Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție este aprobat prin decizia	1		

furnizorului de servicii sociale			
M.II.-Im^2S2.1 Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului	1		
M.II.-Im^3S2.1 Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.	1		
M.II.-Im^1S2.2 Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
M.II.-Im^2S2.2 Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.	1		
M.II.-ImS2.3 Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile			

doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.	1		
MODUL III ACTIVITĂȚI/SERVICII (Standardele 1-6)	30		
M.III.-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ Centrul rezidențial se asigură că beneficiarii primesc ajutor pentru realizarea activităților de bază ale vieții Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect	TOTAL: 4	TOTAL:	
M.III.-ImS1.1 Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală.	1		
M.III.-ImS1.2 Igiena personală și aspectul exterior decent sunt păstrate și menținute pentru toți beneficiarii.	1		
M.III.-ImS1.3 Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai activ posibil.	1		

<p>M.III.-ImS1.4 Centrul este dotat corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor. Sesiunile de instruire a personalului de îngrijire sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	1		
<p>M.III.-STANDARD 2 ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE Centrul rezidențial, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoria de beneficiari căreia i se adresează, asigură servicii de asistență medicală Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistență adecvată pentru sănătate, respectiv supraveghere și tratament, în baza prescripțiilor medicale</p>	TOTAL: 8	TOTAL:	
<p>M.III.-Im^1S2.1 Beneficiarii primesc asistență medicală de care au nevoie.</p>	1		
<p>M.III.-Im^2S2.1 Pentru sănătatea persoanei vârstnice, centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale, fișa de monitorizare</p>	1		



servicii a beneficiarului este completată corespunzător, iar datele de contact ale medicului specialist sunt disponibile în dosarul beneficiarului.			
M.III.-Im^3S2.1 Data consultației, tratamentele indicate, precum și modul în care au fost duse la îndeplinire sunt consemnate în fișele de monitorizare servicii, disponibile în dosarele de servicii ale beneficiarilor.	1		
M.III.-ImS2.2 Informarea beneficiarilor referitoare la asistența medicală acordată este consemnată în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
M.III.-ImS2.3 Fișa de monitorizare servicii este completată corespunzător cu datele privind supravegherea stării de sănătate a beneficiarului.	1		
M.III.-ImS2.4 Medicația urmată de beneficiar sau medicația administrată acestuia este consemnată în fișa de monitorizare servicii a	1		

beneficiarului.			
M.III.-ImS2.5 Centrul dispune de un spațiu special amenajat, ce deține dotările minime necesare (mobilier, pat de consultații, stetoscop, tensiometru glucometru, termometre, seringi de unică folosință, cântar etc.), în vederea efectuării tratamentelor și medicației prescrise beneficiarilor.	1		
M.III.-ImS2.6 Medicamentele și materialele sanitare sunt depozitate în condiții de siguranță.	1		
M.III.-STANDARD 3 RECUPERARE/ REABILITARE FUNCȚIONALĂ Centrul rezidențial asigură programe de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarului Rezultate așteptate: beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.	TOTAL: 3	TOTAL:	
M.III.-ImS3.1 Planurile individualizate de			

asistență și îngrijire/ planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/ terapiile de recuperare/ reabilitare funcțională recomandate de specialiști și urmate de beneficiari.	1		
M.III.-ImS3.2 Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite terapii de recuperare/ reabilitare funcțională corespund scopului acesteia.	1		
M.III.-ImS3.4 Registreele de evidență a programelor de recuperare/ reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.III.-STANDARD 4 VIAȚA ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE Centrul rezidențial încurajează și promovează un stil de viață independent și activ Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață prietenos care promovează	TOTAL: 8	TOTAL:	

inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia			
M.III.-Im <sup>1</sup> S4.1 Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor.	1		
M.III.-Im <sup>2</sup> S4.1 Pentru beneficiarii fără venituri obiectele de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte sunt asigurate de centru/furnizorul de servicii sociale.	1		
M.III.-ImS4.2 Sesiunile de informare se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
M.III.-ImS4.3 Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.	1		
M.II.-ImS4.4 Programul de vizită este afișat la intrarea în centru.	1		
M.III.-ImS4.5 Centrul respectă viața intimă a beneficiarilor și, în funcție de situație, asigură condiții de trai adecvate pentru cuplurile formate în centru care vin	1		

formate din afara centrului.			
M.III.-ImS4.6 Planul de activități de socializare este disponibil la sediul centrului.	1		
M.III.-ImS4.7 Centrul asigură condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, organizează excursii, organizează sărbătorirea zilelor de naștere a unor sărbători religioase, facilitează accesul beneficiarilor la spectacole etc.	1		
M.III.-STANDARD 5 INTEGRARE/ REINTEGRARE SOCIALĂ Centrul rezidențial promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau, după caz, să revină în familie și în comunitate	TOTAL: 4	TOTAL:	
M.III.-Im^1SS.1 Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale	1		

beneficiarilor detaliază serviciile/ terapiile de integrare/ reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.			
M.III.-Im^2S5.1 Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.	1		
M.III.-ImS5.2 Programele de integrare/ reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.	1		
M.III.-ImS5.3 Spațiile destinate activităților/ terapiilor de integrare/ reintegrare socială sunt dotate corespunzător scopului acestora.	1		
M.III.-STANDARD 6 ASISTENȚA ÎN CAZ DE DECES Centrul rezidențial asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de	TOTAL: 3	TOTAL:	

deces			
M.III.-Im^1S6.1 Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.III.-Im^2S6.1 Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.III.-ImS6.2 Centrul are obligatia de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.	1		
MODUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ	38		
(Standardele 1-6)	TOTAL: 4	TOTAL:	
M.IV.-STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul rezidențial asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil			
M.IV.-ImS1.1 Centrul permite un			

acces facil pentru beneficiari și vizitatorii acestora.	1		
M.IV.-Im^1S1.2 Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.IV.-Im^2S1.2 Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.	1		
M.IV.-ImS1.3 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.	1		
M.IV.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE Centrul rezidențial deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile	TOTAL: 5	TOTAL:	
M.IV.-ImS2.1 Accesul beneficiarilor nu este restricționat în spațiile comune.	1		
M.IV.-Im^1S2.2 Spațiile comune			



dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.	1		
M.IV.-Im^2S2.2 Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/ socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, televizor, radio etc.).	1		
M.IV.-ImS2.3 Centrul facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor.	1		
M.IV.-ImS2.4 Centrul menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.	1		
M.IV.-STANDARD 3 CAZARE Centrul rezidențial asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/ cameră personală	TOTAL:10	TOTAL:	
M.IV.-Im^1S3.1 Centrul asigură condiții de cazare, conform prezentelor standarde, pentru fiecare	1		

beneficiar.			
M.IV.-Im^2S3.1 În situația în care centrul se adresează unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot fi amenajate dormitoare cu un număr maxim de 6 paturi, cu condiția amplasării unor paravane despărțitoare.	1		
M.IV.-ImS3.2 Dormitoarele/ camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor.	1		
M.IV.-ImS3.3 Spațiile necesare depozitării obiectelor și echipamentelor personale sunt disponibile în dormitoare sau, după caz, în camere cu această destinație.	1		
M.IV.-Im^1S3.4 Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, acte personale) care se închide cu cheie aflată în posesia beneficiarului, spațiul respectiv fiind amplasat într-una din piesele de mobilier	1		

<p>din dormitor/camera personală. 0 dublură a cheii se predă prin încheierea unui proces verbal conducătorului centrului și se păstrează în fișet închis.</p>			
<p>M.IV.-Im^2S3.4 La solicitarea beneficiarilor, centrul pune la dispoziție un fișet/dulap/seif destinat depozitării bunurilor de valoare (sume de bani, bijuterii, alte valori etc.), predate de către beneficiar/ reprezentantul legal al acestuia în baza unui proces verbal încheiat între acesta și conducătorul centrului, în prezența asistentului social. Aceste bunuri pot fi accesate de către beneficiar/ reprezentantul legal al acestuia, la cerere. În caz de deces al beneficiarului, acestea sunt predate în baza unui proces verbal moștenitorilor acestuia.</p>	<p>1</p>		
<p>M.IV.-ImS3.5 Dormitoarele/ camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi</p>	<p>1</p>		

condiții de viață sigure.			
M.IV.-ImS3.6 Dormitoarele/ camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.	1		
M.IV.-ImS3.7 Dormitoarele/ camerele personale sunt menținute curate în permanență.	1		
M.IV.-ImS3.8 Centrul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).	1		
M.IV.-STANDARD 4 ALIMENTAȚIE Centrul rezidențial asigură o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația corespunzătoare nevoilor și, pe cât posibil preferințelor lor	TOTAL:10	TOTAL:	
M.IV.-ImS4.1 Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților	1		

respective.			
M.IV.-ImS4.2 Beneficiarilor le este servită masa în condiții de siguranță și confort.	1		
M.IV.-Im <sup>1</sup> S4.5 Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	1		
M.IV.-Im <sup>2</sup> S4.5 Se evită servirea produselor alimentare procesate (semipreparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	1		
M.IV.-Im <sup>3</sup> S4.5 De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.	1		
M.IV.-Im <sup>4</sup> S4.5 Fiecare centru va lua măsuri ca, pe lângă cele 3 mese/zi obligatorii și gustările dintre ele, să existe permanent la dispoziția centrului suplimente de hrană pentru beneficiarii care doresc să mănânce și la alte ore decât cele precizate în programul de masă.	1		

<p>M.IV.-Im^5S4.5: Centrul dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.</p>	1		
<p>M.IV.-Im^6S4.5: Stabilirea modelelor meniului de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.</p>	1		
<p>M.IV.-Im^1S4.7 Programul zilnic de masă este afișat într-un loc vizibil și este recomandat a se desfășura astfel: - mic-dejun - în intervalul orar 7-9; - prima gustare- la ora 11; - prânz - în intervalul orar 12 - 14; - a doua gustare - ora 17; - cină - în intervalul orar 18-20.</p>	1		
<p>M.IV.-Im^2S4.7 Centrul alocă cel puțin 2 ore pentru fiecare din cele 3 mese.</p>	1		
<p>M.IV.-STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE Centrul rezidențial</p>			

<p>dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile</p> <p>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate și adaptate</p>	TOTAL: 6	TOTAL:	
<p>M.IV.-ImS5.1 Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător, conform prezentelor standarde.</p>	1		
<p>M.IV.-ImS5.2 Centrul deține amenajările necesare (dușuri, săli de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.</p>	1		
<p>M.IV.-ImS5.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.</p>	1		
<p>M.IV.-ImS5.4 Grupurile sanitare pentru personalul centrului sunt separate pe sexe și servesc exclusiv personalul.</p>	1		
<p>M.IV.-ImS5.5 Lenjeria de pat și alte obiecte de cazarmament sunt spălate săptămânal</p>			

sau ori de câte ori situația o impune. Hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate zilnic.	1		
M.IV.-ImS5.6 Centrul păstrează echipamentele din material textil utilizate de personal în condiții de igienă adecvate, în spații special amenajate (camere, dulapuri).	1		
M.IV.-STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Centrul rezidențial aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor	TOTAL: 3	TOTAL:	
M.IV.-ImS6.2 Toate spațiile centrului (dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.	1		
M.IV.-ImS6.3 Centrul deține un			



spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
M.IV.-ImS6.4 Centrul ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.	1		
MODUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4)	26		
M.V.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE Centrul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege Rezultate așteptate : Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	TOTAL: 7	TOTAL:	
M.V.-Im^1S1.1 Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.V.-Im^2S1.1 Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la	1		

drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.			
M.V.-Im <sup>1</sup> S1.2 Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.V.-Im <sup>2</sup> S1.2 Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.V.-Im <sup>3</sup> S1.2 Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.V.-Im <sup>4</sup> S1.2 Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	1		
M.V.-Im <sup>5</sup> S1.2 Rezultatele chestionarului de			

<p>măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.</p>	1		
<p>M.V.-STANDARD 2  PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII  Centrul rezidențial ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor  Rezultate așteptate:  Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman</p>	TOTAL: 8	TOTAL:	
<p>M.V.-Im^1S2.1  Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p>M.V.-Im^2S2.1  Procedura privind</p>			

<p>identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	<p>1</p>		
<p>M.V.-Im^3S2.1 Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.</p>	<p>1</p>		
<p>M.V.-ImS2.2 Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, care se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p>	<p>1</p>		
<p>M.V.-ImS2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, care se consemnează în Registrul de</p>	<p>1</p>		

evidență privind perfecționarea continuă a personalului			
M.V.-ImS2.4 Chestionarul tip specific pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare este disponibil la sediul centrului, precum și, după caz, chestionarele utilizate și completate de către beneficiari.	1		
M.V.-ImS2.5 Registru, de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.V.-Im^2S2.5 Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/ reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.	1		
M.V.-STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.			

Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.	TOTAL: 5	TOTAL:	
M.V.-Im^1S3.1 Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
M.V.-Im^2S3.1 Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/ reprezentantului legal al beneficiarului.	1		
M.V.-Im^1S3.2 Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
M.V.-Im^2S3.2 Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere.	1		
M.V.-ImS3.3 Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al			

acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.	1		
M.V.-STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE Centrul rezidențial aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor. Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apare în perioada de rezidență a beneficiarilor sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.	TOTAL: 6	TOTAL:	
M.V.-Im <sup>1</sup> S4.1 Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.V.-Im <sup>2</sup> S4.1 În Registrul de evidență a incidentelor deosebite sunt consemnate acestea	1		
M.V.-ImS4.2 Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.	1		

<p>M.V.-Im^1S4.3 în situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui 1  contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc.).</p>	1		
<p>M.V.-Im^2S4.3 Notificarea se realizează de îndată.</p>	1		
<p>M.V.-Im^3S4.3 Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.</p>	1		
<p>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)</p>	19		
<p>M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Centrul rezidențial</p>			



respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt îngrijiți și asistați într-un centru care funcționează în condițiile legii	TOTAL:11	TOTAL:	
M.VI.-ImS1.1 Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.VI-Im^1S1.2 Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/ autorității locale/județene, în funcție de caz.	1		
M.VI.-Im^2S1.2 Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.VI.-ImS1.3 Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de	1		

evidență privind perfecționarea continuă a personalului.			
M.VI-Im^1S1.4 Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
M.VI.-Im^2S1.4 Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.VI.-Im^1S1.5 Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.	1		
M.VI.-Im^2S1.5 Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.	1		
M.VI.-ImS1.6 Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a centrului/furnizorului de servicii sociale.	1		

<p>M.VI-Im^1S1.7 Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.</p>	1		
<p>M.VI.-Im^2S1.7 Numărul de acțiuni întreprinse de centru și furnizorul de servicii sociale în comunitate, în vederea implicării beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.</p>	1		
<p>M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE Centrul rezidențial dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent</p>	TOTAL: 8	TOTAL:	
<p>M.VI-Im^1S2.1 Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de</p>			

<p>prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.</p>	<p>1</p>		
<p>M.VI.-Im^2S2.1 Personalul de specialitate reprezintă 80% din totalul resurselor umane ale centrului.</p>	<p>1</p>		
<p>M.VI.-Im^3S2.1 Pentru serviciile acordate în centrele pentru persoane vârstnice, secțiile pentru persoane independente, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,2 angajați/beneficiar (1/5). Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice semidependente încadrate în gradele de dependență IIA, IIB și IIC, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,33 angajați la un beneficiar (1/3). Pentru serviciile acordate în</p>	<p>1</p>		

centrele destinate persoanelor vârstnice dependente încadrate în gradele de dependență IA, IB și IC, potrivit Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice aprobată prin H.G. nr. 886/2000, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,56 angajați la un beneficiar (1,12/2).			
M.VI.-ImS2.2 Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.VI.-ImS2.3 Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.VI.-ImS2.4 Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.	1		
M.VI.-ImS2.5 Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.	1		

M.VI.-ImS2.6 Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	144		

\*ST\*

-----