

Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele vârstnice, cod 8730 CR-V-III.

Secțiunea 1 Standarde minime de calitate

MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)

M.I.-STANDARD 1 INFORMARE

Furnizorul realizează informarea potențialilor beneficiari/reprezentanților legali și/sau membrilor de familie cu privire la locuința protejată

Rezultate așteptate: potențialii beneficiari/reprezenanții legali și /sau membrii de familie, cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul/funcțiile acesteia, condițiile de admitere, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare

M.I.-S1.1 Furnizorul locuinței protejate pune la dispoziția beneficiarilor/reprezentanților legali/membrilor de familie materiale informative privind organizarea acesteia, activitățile derulate, condițiile de admitere.

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a locuinței protejate și a activităților derulate, condițiile de cazare, numărul de locuri, 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 furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare, etc).

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali.

În cazul locuințelor protejate pentru victimele violenței în familie se păstrează confidențialitatea asupra adresei acestora.

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

M.I.-Im²S1.1: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă /poate fi accesată la sediul furnizorului/locuinței protejate.

M.I.-S1.2 Furnizorul locuinței protejate facilitează accesul potențialilor beneficiari/reprezentanților legali/membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților.

Accesul/reprezentanților legali/membrilor lor de familie se realizează cu anunțarea furnizorului serviciului social cu cel puțin 3 zile înainte. Programul de vizită a locuinței protejate prevede cel puțin o zi/lună planificată în acest scop.

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

M.I.-ImS1.2: Programul de vizită este afișat la sediul locuinței protejate.

M.I.-S1.3 Furnizorul locuinței protejate elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea exclusivă a beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților legali/ familiilor acestora.

Ghidul beneficiarului cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare al locuinței protejate, activitățile derulate și facilitățile oferite, drepturile 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 a beneficiarilor. În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților lor legali se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/reprezentantului său legal, 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.-Im¹S1.3: *Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

M.I.-Im²S1.3: *Ghidul beneficiarului este disponibil permanent, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.*

M.I.-STANDARD 2 - ADMITERE

Furnizorul locuinței protejate realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă serviciul respectiv răspunde nevoilor beneficiarilor.

Rezultate așteptate: *Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în locuința protejată.*

M.I.-S2.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie de admitere

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

M.I.-ImS2.1: *Procedura de admitere este disponibilă la sediul locuinței protejate.*

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

Contractul de furnizare servicii se încheie între furnizorul locuinței protejate 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 furnizorul locuinței protejate, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice.

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

M.I.-Im²S2.2: *Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate, în dosarul personal al beneficiarului.*

M.I.-S2.3 Furnizorul locuinței protejate întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

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

- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de furnizorul locuinței protejate (reprezentantul furnizorului/persoana împuternicită), în original.
- cartea de identitate și certificatul de naștere al beneficiarului, în copie;

- cartea de identitate a soțului/soției și/sau a copilului/copiii 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 serviciu social cu cazare (centru locuință protejată, centru rezidențial), în copie.

Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari/reprezentanți legali sau 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 furnizorului locuinței protejate care au atribuții stabilite în acest sens.

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

M.I.-S2.4 Furnizorul locuinței protejate asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale de la ieșirea acestuia din evidențele furnizorului.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal ori 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.

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

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

M.I.-STANDARD 3 INCETARE/SUSPENDARE SERVICII

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

Rezultate așteptate: *Beneficiarii sunt găzduiți și asistați în locuința protejată 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 Furnizorul locuinței protejate stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de încetare/suspendare a acordării serviciilor.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie de încetare/suspendare a acordării serviciilor.

Suspendarea acordării serviciilor către beneficiar poate fi pe perioadă determinată. Principalele situații în care se suspendă serviciile sunt următoarele:

- 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 în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea locuinței protejate;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a locuinței protejate etc.).

Principalele situații în care încetează acordarea serviciilor sunt următoarele:

- la recomandarea furnizorului sau la cererea beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/rezidență);
- la cererea reprezentantului legal al beneficiarului și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului;
- în caz de deces al beneficiarului;
- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar;
- în cazul în care beneficiarul are un comportament care pune în pericol sănătatea personală sau viața acestuia, respectiv a celorlalți beneficiari sau a personalului care deservește locuința protejată. Aceasta se realizează de către furnizorul locuinței protejate (conducătorul acestuia sau persoana împuternicită), cu acordul unei comisii formate din 2 reprezentanți ai beneficiarilor din locuința protejată și 3 angajați ai furnizorului, din care unul deservește locuința respectivă;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a locuinței protejate etc.).

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

M.I.-Im¹S3.1: Procedura privind încetarea/suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S3.1: Procedura privind încetarea/suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul locuinței protejate.

M.I.-S3.2 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.-Im¹S3.2: 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.-Im²S3.2 : Planul de urgență este disponibil la sediul locuinței protejate și este adus la cunoștința beneficiarilor.

M.I.-S3.3 Furnizorul locuinței protejate asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială.

În cazul încetării serviciilor urmare evoluției favorabile și recomandărilor privind inserția/reinserția în familie sau în comunitate a beneficiarului, furnizorul locuinței protejate transmite, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul sau rezidența beneficiarul, 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 locuința protejată etc.)

În cazul în care încetează serviciile la cererea reprezentantului legal al beneficiarului, în termen de maxim 48 ore de la ieșire, furnizorul locuinței protejate notifică, telefonic și în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru luarea în evidență și facilitarea verificării condițiilor de găzduire și îngrijire oferite.

În situația în care serviciile încetează la cererea beneficiarului, în termen de maxim 15 zile de la ieșire, furnizorul locuinței protejate notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă, pentru ca aceasta să fie luată în evidență și monitorizată.

În cazurile de forță majoră furnizorul locuinței protejate stabilește, împreună cu beneficiarul și cu serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul furnizorul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată etc.).

În cazul în care nu se mai respectă condițiile contractuale de către beneficiar sau acesta are un comportament inadecvat ce impune încetarea serviciilor, furnizorul locuinței protejate notifică

serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul/rezidența beneficiarul, în vederea luării în evidență a acestuia.

Furnizorul locuinței protejate deține un registru de evidență a ieșirilor, 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.-ImS3.3: *Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar.*

M.I.-S3.4 Furnizorul se asigură că beneficiarul părăsește locuința protejată în condiții de securitate.

Furnizorul locuinței protejate 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.-ImS3.4: *Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din locuința protejată, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul locuinței protejate.*

MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)

M.II.-STANDARD 1 - EVALUARE

Admiterea și asistarea beneficiarilor în locuința protejată se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar

Rezultate așteptate: *Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în locuințe protejate care asigură condiții de viață adecvate și acces la servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar*

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

Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al statusului funcțional fizic și psihosociomedical, a stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, nivelului de educație, 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 pentru a se stabili activitățile de sprijin/serviciile de suport și nivelul de intervenție, în concordanță cu tipul locuinței protejate.

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

Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de furnizorul locuinței protejate. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoanele care au efectuat evaluarea 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, profesia/ocupația evaluatorilor.

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/convențional al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal/convențional nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul

furnizorului locuinței protejate 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).

Furnizorul locuinței protejate dispune de personal de specialitate capabil să realizeze evaluarea.

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. Transferul în alt centru rezidențial, precum și inserția/reinserția în familie sau în comunitate se propune numai dacă rezultatele reevaluării o recomandă.

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

M.II.-Im¹SI.1: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II.-Im²SI.1: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul locuinței protejate.

M.II.-Im³SI.1: Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarele personale ale beneficiarilor.

M.II.-STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/ SERVICII

Locuința protejată asigură accesul la servicii pentru fiecare beneficiar, conform planului de intervenție și a planului individualizat de asistență și îngrijire.

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

M.II.-S2.1 Beneficiarul este asistat în locuința protejată în baza unui plan de intervenție și a celui individualizat de asistență și îngrijire.

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

- numele și vârsta beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire;
- numele responsabilului de caz;
- activitățile derulate/serviciile acordate pentru a acoperi nevoile de îngrijire personală, menținerea și/sau ameliorarea stării de sănătate și a autonomiei fizice și psihice, nevoile de recuperare/reabilitare funcțională (psihică și/sau fizică), nevoile de intergrare/reintegrare socială;
- programarea activităților și serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului;
- semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;
- semnăturile persoanelor care au elaborat planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire;
- semnătura responsabilului de caz.

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

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

Furnizorul locuinței protejate dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice. Revizuirea planului de intervenție/planului individualizat de asistență și îngrijire se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.

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

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

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

***M.II.-Im²S2.1:** Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție pe suport de hârtie, este disponibil la locuinței protejate.*

***M.II.-Im³S2.1:** Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarul personal al beneficiarului.*

M.II.-S2.2 Furnizorul locuinței protejate 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 locuinței protejate/furnizorul acesteia.

Numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz se stabilește în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului (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, se utilizează o fișă de monitorizare servicii în care se consemnează: activitățile și serviciile care facilitează integrarea/reintegrarea socială, eventualele terapii de recuperare/reabilitare funcțională urmate de beneficiar, tratamentul medical recomandat, alte servicii/activități.

În cazul locuințelor maxim protejate, pentru beneficiarii care necesită tratament medical permanent și supravegheat, în fișa de monitorizare servicii se consemnează zilnic/săptămânal/în funcție de nevoile beneficiarului, medicația acordată și date despre starea de sănătate a beneficiarului (ex: stare generală și simptome, tensiune arterială, puls, diureză, scaun, glicemie, temperatură etc).

Completarea fișei de monitorizare servicii cu datele privind starea de sănătate și tratamentele efectuate se face de către medic sau asistentul medical, dacă locuința protejată are aceste categorii de personal.

În caz contrar se folosesc serviciile medicului de familie sau ale unui medic cu drept de liberă practică angajat al furnizorului locuinței protejate sau ale cărui servicii sunt achiziționate printr-un contract de prestări servicii. 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 sediul furnizorului locuinței protejate, în biroul responsabilului de caz. În cazul locuinței maxim protejate, dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează la sediul acesteia, de către personalul de specialitate.

***M.II.-Im¹S2.2:** Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul locuinței protejate.*

***M.II.-Im²S2.2:** Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarul de servicii al beneficiarului.*

M.II.-S2.3 Furnizorul locuinței protejate 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.

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

Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în spații special amenajate, accesibile 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, la sediul locuinței protejate sau, după caz, la sediul locuinței maxim protejate.

MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1-4)

M.III.-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ

Locuința protejată asigură beneficiarilor suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice

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

M.III.-S1.1 Locuința protejată oferă condiții adecvate pentru realizare igienei personale.

Pe lângă spațiile igienico-sanitare, furnizorul locuinței protejate se asigură că fiecare beneficiar deține obiecte de igienă personală (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.). Obiectele de igienă personală se înlocuiesc la interval de timp adecvate.

Obiectele de igienă personală se achiziționează de către beneficiari sau de furnizorul locuinței protejate.

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

M.III.-S1.2 Locuința protejată dispune de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor.

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

Furnizorul locuinței protejate facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire permanentă a personalului de îngrijire sau supraveghere 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.-ImS1.2: Locuința protejată este dotată 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.-S1.3 Locuința protejată asigură asistența necesară beneficiarilor aflați în situație de dependență, pentru realizarea activităților zilnice.

Personalul locuinței maxim protejate asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență pentru efectuarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice, inclusiv pentru deplasarea acestora în exterior, pentru facilitarea comunicării la distanță sau cu alte persoane din centru, pentru participarea la activitățile organizate în centru, etc.

M.III.-ImS1.3: Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai autonom.

M.III.-STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE

Locuința protejată încurajează și promovează un stil de viață sănătos, independent și activ

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

M.III.-S2.1 Beneficiarii locuinței protejate decid de comun acord asupra regulilor de conviețuire aplicabile tuturor.

Beneficiarii stabilesc, împreună cu responsabilul de caz, un set de reguli privind buna conviețuire în locuința protejată, denumite Regulile casei.

Regulile casei consemnează în scris condițiile acceptate de toți beneficiarii cu privire la: accesul în locuință, păstrarea igienei și curățeniei, organizarea activităților gospodărești, întreținerea și reparațiile locuinței, vizitele unor persoane din afara locuinței, absența din locuință, plata cheltuielilor comune, relațiile dintre locatari și vecini, locatari și personal și orice alte aspecte care privesc viața în comun.

Regulile casei se redactează pe suport de hârtie și sunt cunoscute, acceptate și respectate de toți beneficiarii.

M.III.-ImS2.1: Regulile casei sunt disponibile, la sediul locuinței protejate pe suport de hârtie.

M.III.-S2.2 Beneficiarii locuinței protejate folosesc îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele lor.

Furnizorul locuinței protejate asigură sau facilitează aprovizionarea beneficiarilor cu obiecte de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte, cu sau fără plată.

M.III.-ImS2.2: Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor.

M.III.-S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a beneficiarilor în vederea menținerii unui stil de viață sănătos.

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

Personalul de specialitate consiliază beneficiarii cu privire la respectarea tratamentului medical recomandat.

M.III.-ImS2.3: Sesiunile de informare se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

M.III.-S2.4 Beneficiarii locuinței protejate au acces la serviciile medicale din comunitate.

Furnizorul locuinței protejate facilitează înscrierea la medicii de familie și, după caz, asigură accesul la ambulatorii de specialitate sau unități sanitare cu paturi.

În situația în care nu sunt medici de familie disponibili, furnizorul locuinței protejate asigură accesul beneficiarilor la un cabinet medical deservit de un medic cu drept de liberă practică angajat al furnizorului locuinței protejate sau ale cărui servicii sunt achiziționate printr-un contract de prestări servicii.

M.III.-ImS2.4: Beneficiarii locuinței protejate primesc servicii medicale în caz de nevoie, iar starea lor de sănătate este monitorizată.

M.III.-S2.5 Beneficiarii locuinței protejate sunt încurajați să participe la activitățile planificate și să se implice în viața comunității.

Personalul care deservește locuința protejată încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene, în scopul prezervării autonomiei funcționale și a unei vieți independente. Dacă doresc, cu acordul unanim al beneficiarilor, aceștia pot deține și îngriji animale de companie.

Personalul încurajează organizarea de către beneficiari a unor activități comune de recreere: excursii, activități sportive, vizionarea de spectacole, sărbătorirea zilelor de naștere etc.

Beneficiarii sunt încurajați să se implice în activități culturale și sociale organizate în comunitate, să participe la vot.

M.III.-ImS2.5: Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul locuinței protejate.

M.III.-S2.6 Furnizorul locuinței protejate sprijină promovarea și menținerea relațiilor beneficiarilor cu familia, prietenii, vecinii.

Membrii de familie și prietenii pot vizita beneficiarul, cu respectarea Regulilor casei.

Personalul care deservește locuința protejată consiliază beneficiarii cu privire la stabilirea unor relații de bună conviețuire cu vecinii și alte persoane cu care vin în contact.

M.III.-ImS2.6: Programul de vizită este afișat la intrarea în locuința protejată.

M.III.-S2.7 Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a beneficiarilor.

Viața intimă a fiecărui beneficiar este respectată de toți beneficiarii locuinței protejate. Condițiile acceptate de toți beneficiarii se înscriu în Regulile casei.

M.III.-ImS2.7: Locuința protejată respectă viața intimă a beneficiarilor și, în funcție de situație, asigură condiții de trai adecvate pentru cuplurile formate în locuința protejată /care vin formate din afara locuinței protejate.

M.III.-STANDARD 3 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Locuința protejată promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină sau să-și dezvolte abilitățile pentru o viață socială activă, în scopul revenirii în familie și în comunitate

M.III.-S3.1 Locuința protejată asigură participarea la activități de facilitare a integrării/reintegrării în familie, în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui program de reintegrare socială.

Personalul care deservește locuința protejată elaborează programe de reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.

În funcție de nevoile fiecărui beneficiar, locuința protejată asigură participarea/accesul acestuia la activități/servicii de informare și consiliere socială, psihologică și juridică. Programul individual de 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 individual de reintegrare socială este revizuit periodic în funcție de evoluția situației fiecărui beneficiar și este semnat de beneficiar.

Activitățile/serviciile de reintegrare socială sunt consemnate în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

Activitățile/serviciile prevăzute în programul individual de reintegrare socială sunt organizate, coordonate și, după caz, acordate de personalul de specialitate al furnizorului locuinței protejate

M.III.-Im¹S3.1: 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.-Im²S3.1: Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.

M.III.-S3.2 Locuința protejată asigură accesul beneficiarilor la terapii de recuperare/reabilitare funcțională.

În funcție de nevoile individuale, personalul locuinței protejate facilitează accesul beneficiarilor la servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională (kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie,

termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de expresie și ocupaționale, terapii speciale pentru diverse deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare etc.).

Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate în planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție care sunt urmate de beneficiar sunt înscrise în fișa de monitorizare servicii.

Personalul care deservește locuința protejată se asigură că beneficiarii urmează programele de recuperare/reabilitare recomandate și monitorizează rezultate acestora asupra beneficiarilor.

M.III.-ImS3.2: *Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.*

M.III.-STANDARD 4 ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE DECES

Locuința protejată asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces

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

M.III.-S4.1 Locuința protejată asigură asistență adecvată beneficiarului aflat în stare terminală.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie privind asistența în stare terminală și/sau în caz de deces.

Procedura trebuie să consemneze modalitățile de intervenție în cazul beneficiarilor aflați în stare terminală (inclusiv transferul în alt centru rezidențial care poate asigura îngrijire, supraveghere și asistență permanentă), precum și modul de acțiune în caz de deces.

Furnizorul locuinței protejate asigură asistența spirituală solicitată de beneficiar (serviciile religioase din cultul solicitat de beneficiar).

Furnizorul locuinței protejate are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului aflat în stare terminală.

M.III.-Im¹S4.1: *Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

M.III.-Im²S4.1: *Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.*

M.III.-S4.2 Furnizorul locuinței protejate asigură asistența necesară în caz de deces al beneficiarului.

Furnizorul locuinței protejate 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, furnizorul locuinței protejate facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

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

M.III.-ImS4.2: *Furnizorul locuinței 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.*

MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1-6)

M.IV.-STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Locuința protejată 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 Locuința protejată are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.

Locuința protejată este amplasată în comunitate sau în imediata ei apropiere, caz în care are acces la mijloacele de transport în comun (auto, metrou, tren etc).

M.IV-ImS1.1: Locuința protejată permite accesul facil al beneficiarilor din și spre comunitate.

M.IV-S1.2 Locuința protejată este amenajată astfel încât să asigure beneficiarilor condiții pentru o viață independentă, minim asistată.

Locuința minim protejată se compune din camerele proprii ale beneficiarilor, grupuri sanitare, o baie/dușuri, o bucătărie. În cazul locuințelor maxim protejate se amenajează și o cameră pentru personalul de îngrijire/supraveghere.

Locuința protejată poate găzdui maxim 12 persoane și minim 3 persoane, dacă este amenajată într-un apartament de bloc.

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

În dormitor/camera personală se alocă un spațiu de cel puțin 3mp/beneficiar și 4mp/beneficiarul aflat în scaun cu roțile.

M.IV-ImS1.2: Locuința protejată asigură confortul și condițiile necesare unei vieți independente.

M.IV-S1.3 Furnizorul locuinței protejate are în vedere îmbunătățirea permanentă a mediului de viață al beneficiarilor.

Furnizorul locuinței protejate elaborează un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant, în scopul asigurării unui mediu de viață cât mai prietenos și mai apropiat de cel familial. Planul poate avea în vedere cele mai diverse activități, de exemplu: programul de curățenie și igienizare zilnică, adaptări moderne pentru facilitarea unei vieți independente, amenajarea spațiilor interioare-zugrăvit, instalații, 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-Im¹S1.3: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.IV-Im²S1.3: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul locuinței protejate.

M.IV-S1.4 Locuința protejată deține mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță.

Locuința protejată 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-ImS1.4: Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.

M.IV-S1.5 Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță beneficiarilor.

Dacă dispune de curte și alte spații exterioare, locuința protejată este înconjurată de un gard de înălțime medie, fără elemente periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri.

Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare sunt concepute și menținute într-o stare corespunzătoare, astfel încât să fie evitată producerea de accidente (alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate, etc).

Plasarea camerelor video este admisă numai pentru asigurarea securității la intrare și în spațiile exterioare.

M.IV-ImS1.5: Locuința protejată dispune de spații exterioare adaptate și sigure.

M.IV-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE

Locuința protejată 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 (grupuri sanitare, băi, coridoare, camera de zi, debara, cămară, bucătărie, balcon/terasă, curte) sunt accesibile beneficiarilor, inclusiv celor care se deplasează în scaune cu roțile. Camera de zi/camera de socializare este astfel dimensionată încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.

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-Im¹S2.2: Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic.

M.IV-Im²S2.2: Camera de zi este dotată corespunzător cu mobilier adecvat, respectiv fotolii, scaune, canapea, minibibliotecă, tv, radio etc.

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

În situația în care locuința protejată 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: Locuința protejată facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor (amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor).

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

Spațiile comune fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

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

M.IV-STANDARD 3 CAZARE

Locuința protejată 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 Locuința protejată alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.

Dormitoarele/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea patului și a cel puțin unei noptiere;
- permit accesul în fotoliu rulant (cărucior cu roțile), dacă starea beneficiarului o impune;
- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, respectiv o masă și două scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat;
- 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).

Un dormitor poate asigura cazare pentru maxim 2 persoane.

M.IV-ImS3.1: Beneficiarii dispun de condiții de cazare, conform prezentelor standarde.

M.IV-S3.2 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 (una din chei revine beneficiarului, iar o cheie de rezervă se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate).

M.IV-ImS3.2: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

M.IV-S3.3 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.

M.IV-ImS3.3: Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.

M.IV-S3.4 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 locuință protejată.

M.IV-ImS3.4: Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență.

M.IV-S3.5 Locuința protejată asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).

Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă..

M.IV-ImS3.5: Furnizorul locuinței protejate asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).

M.IV-STANDARD 4 ALIMENTAȚIE

Locuința protejată asigură condițiile necesare păstrării alimentelor și preparării hranei zilnice

Rezultate așteptate: Beneficiarii prepară și servesc masa în condiții adecvate și conform preferințelor lor.

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

Locuința protejată deține spații cu destinația de bucătărie, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvetă 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 Locuința protejată facilitează servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.

Bucătăria este suficient de spațioasă pentru a oferi confortul necesar servirii meselor. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Dacă beneficiarul dorește, poate servi masa în propriul dormitor.

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

M.IV-ImS4.2: Beneficiarii servesc 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: Locuința protejată deține avizele sanitare prevăzute de lege.

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

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

Gospodăriile anexă sunt deservite de beneficiari și, după caz, de personalul furnizorului locuinței protejate.

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

M.IV-S4.5 Locuința protejată 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 locuinței protejate.

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

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

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

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-Im¹S4.5: 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-Im²S4.5: Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

M.IV-Im³S4.5: Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

M.IV-Im⁴S4.5: De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria locuinței protejate.

M.IV-Im⁵S4.5: Locuința protejată dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore.

M.IV-S4.6 Locuința protejată 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 a gustărilor.

M.IV-ImS4.6: Locuința protejată 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.

Locuința protejată 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 (bucătărie, propriul dormitor).

M.IV-Im¹S4.7: 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-Im²S4.7: Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități.

M.IV-STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile

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

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

Locuința protejată deține un grup sanitar la cel mult 4 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 Locuința protejată deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

Locuința protejată este dotată cu minim o baie, precum și cu un duș la cel mult 4 beneficiari. În cazul persoanelor care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare și efectuarea toaletei personale, baia este amenajată corespunzător și adaptată pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.

Băile și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

M.IV-ImS5.2: Locuința protejată 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.

Spațiile igienico-sanitare 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: Locuința protejată deține spații igienico-sanitare suficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor.

M.IV-S5.4 Locuința protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.

Locuința protejată are în dotare o mașină de spălat pentru lenjeria și hainele beneficiarilor, precum și pentru lenjeria de pat.

M.IV-ImS5.4: 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-STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Locuința protejată 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 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele aflate în dotarea locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

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

M.IV-ImS6.1: Toate spațiile locuinței protejate (dormitoare, spații comune, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie zilnică este afișat la sediul locuinței protejate.

M.IV-S6.2 Locuința protejată deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Materialele igienico-sanitare și de dezinfecție sunt depozitate în spații special amenajate (dulapuri, rafturi), amplasate în baie sau debara.

M.IV-ImS6.2: Locuința protejată deține un spațiu special (dulapuri, rafturi) pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

M.IV-S6.3 Locuința protejată efectuează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

Locuința protejată dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

M.IV-ImS6.3: Locuința protejată ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.

MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4)

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

Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal

M.V.-S1.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, privește, în principal, următoarele drepturi:

1. de a fi informați, ei și reprezentanții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai locuinței protejate și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura activitățile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;

3. de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanții 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 dezvolta talentele și abilitățile;
17. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
18. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;
19. de a practica cultul religios dorit;
20. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru locuința protejată, împotriva voinței lor;
21. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
22. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de furnizor;
23. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre procedurile furnizorului și activitățile desfășurate în locuința protejată și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
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.

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

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

Furnizorul locuinței protejate planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și Codul de etică.

Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

M.V.-Im¹SI.1: *Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale*

M.V.-Im²SI.1: *Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.*

M.V.-S1.2 Furnizorul locuinței protejate măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile primite.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul locuinței protejate 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 furnizorul locuinței protejate.

M.V.-Im¹S1.2: Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im²S1.2: Modelul chestionarului este stabilit de furnizorul de servicii sociale și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im³S1.2: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.

M.V.-Im⁴S1.2: 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.-Im⁵S1.2: 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.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Locuința protejată aplică măsurile necesare 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 Furnizorul locuinței protejate utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică propria procedură 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.-Im¹S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

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

M.V.-Im³S2.1: 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 locuinței protejate.

M.V.-S2.2 Personalul locuinței protejate 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.

Furnizorul locuinței protejate 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: Furnizorul locuinței protejate 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 Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Furnizorul locuinței protejate instruieste personalul cu privire la : prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din locuința protejată, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

M.V.-ImS2.3: Furnizorul locuinței protejate 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 Personalul locuinței protejate monitorizează activitățile întreprinse de beneficiari pe perioada când nu se află în incinta sa, în scopul prevenirii riscului de abuz sau exploatare.

Furnizorul locuinței protejate 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.-Im¹S2.4: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.

M.V.-Im²S2.4: 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.-S2.5 Furnizorul locuinței protejate 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.

Coordonatorul locuinței protejate 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.-ImS2.5: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului locuinței protejate.

STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII

Furnizorul locuinței protejate 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 Furnizorul locuinței protejate 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.-Im¹S3.1: Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

M.V.-Im²S3.1: Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere

M.V.-S3.2 Centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.

Sesizările/reclamațiile depuse de beneficiari se înregistrează într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr.

Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate cel puțin 2 ani de la înregistrare.

M.V.-ImS3.2: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

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

M.V.-STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Locuința protejată aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite

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 Furnizorul locuinței protejate asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.

Coordonatorul locuinței protejate ține un registru de evidență a incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, deces, etc) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, agresiuni, furt, alte acte considerate contravenții și infracțiuni 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.-Im¹S4.1: Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

M.V.-Im²S4.1: În Registrul de evidență a incidentelor deosebite sunt consemnate acestea

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

Coordonatorul locuinței protejate/furnizorul acesteia 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 Furnizorul locuinței protejate informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru.

M.V.-Im¹S4.3: 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 contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, furnizorul locuinței protejate informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc.).

M.V.-Im²S4.3: Notificarea se realizează de îndată.

M.V.-Im³S4.3: 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

Locuința protejată respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii care funcționează în condițiile legii

M.VI.-S1.1 Locuința protejată funcționează conform prevederilor unui regulament propriu de organizare și funcționare.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, corespunzător tipului de locuință protejată, respectiv:

- locuință minim protejată, în care se asigură sprijin și asistență ocazională în scopul menținerii și dezvoltării abilităților de viață independentă și promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor; monitorizarea beneficiarilor se realizează prin vizite ocazionale ale responsabilului de caz și contacte telefonice;
- locuința moderat protejată, în care se asigură sprijin și asistență planificată și la nevoie, conform unui program stabilit împreună cu beneficiarii, în scopul menținerii și dezvoltării abilităților de viață independentă, promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor și continuării programelor de recuperare/reabilitare funcțională; asigură asistență cu caracter planificat și la nevoie; monitorizarea beneficiarilor se realizează prin vizite planificate ale responsabilului de caz și al altor specialiști, precum și prin contacte telefonice;
- locuință maxim protejată, în care se asigură sprijin și asistență permanentă în scopul dezvoltării abilităților pentru o viață independentă, facilitării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor și continuării programelor de recuperare/reabilitare funcțională; asistența și monitorizarea beneficiarilor este asigurată 24 de ore din 24 de ore cu personal de specialitate (personalul poate locui în aceeași locuință protejată).

Activitățile de bază care se desfășoară într-o locuință protejată sunt:

- supravegherea condițiilor de viață ale beneficiarilor;
- consilierea și informarea beneficiarilor pentru a accesa și valorifica resursele și facilitățile comunității: sănătate, educație, muncă, activități recreative etc.;
- dezvoltarea abilităților de viață independentă: autoservire, autogospodărire, efectuarea cumpărăturilor, gestionarea bugetului, altele;
- suport pentru angajare: identificarea, ocuparea și păstrarea unui loc de muncă;
- mediere: optimizarea relațiilor sociale ale beneficiarilor în locuința protejată și în comunitate;
- intervenție în caz de urgență pentru rezolvarea unor situații de criză ale beneficiarilor: accidente, conflicte, boală etc.
- monitorizarea situației beneficiarilor rezidenți în locuința protejată.

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

M.VI.-Im²S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

M.VI.-S1.2 Activitățile locuinței protejate sunt coordonate de o persoană cu atribuții în acest sens.

Furnizorul locuinței protejate se asigură că activitățile desfășurate sunt coordonate de o persoană cu atribuții de coordonator/manager. În funcție de tipul locuinței protejate și numărul de beneficiari din locuință, coordonatorul poate fi responsabilul de caz, o persoană calificată care are în responsabilitate locuința respectivă sau mai multe locuințe protejate și/sau alte servicii sociale cu cazare. Persoana cu atribuții de coordonare este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

M.VI.-ImS1.2: Fișa de post a coordonatorului/managerului locuinței protejate, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

M.VI.-S1.3 Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.

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

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

M.VI.-S1.4 Furnizorul locuinței protejate cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale locuinței protejate.

M.VI.-ImS1.4: Documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

M.VI.-S1.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Coordonatorul locuinței protejate elaborează anual un raport de activitate.

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

M.VI.-ImS1.5: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a furnizorului de servicii sociale.

M.VI.-S1.6 Furnizorul locuinței protejate facilitează participarea tuturor beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.

Furnizorul locuinței protejate 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 îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

M.VI.-Im¹S1.6: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.VI.-Im²S1.6: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.

M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE

Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent

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

Pentru activitățile de bază, locuința protejată este deservită de responsabilul de caz. În funcție de nevoile de asistență și suport, se utilizează personal de specialitate care se implică în vizitele planificate sau în supravegherea și monitorizarea permanentă.

Furnizorul locuinței protejate angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și poate încheia contracte de voluntariat sau contracte de internship 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.

Pentru locuințele maxim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/1; pentru locuințele mediu protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/2, iar pentru locuințele minim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.

M.VI.-Im¹S2.1: 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.-Im²S2.1: Raportul angajat/beneficiar recomandat este de: minimum 1/1 pentru locuințe maxim protejate; minimum 1/2 pentru locuințele mediu protejate iar pentru locuințele minim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.

M.VI-S2.2 Personalul angajat care deservește locuința protejată deține o fișă de post.

Coordonatorul locuinței protejate întocmește fișa postului pentru fiecare angajat.

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

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

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

M.VI.-Im S2.2: Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

M.VI.-S2.3 Conducerea locuinței protejate realizează anual evaluarea personalului.

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

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

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie pentru anul anterior.

M.VI.-Im S2.3: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

M.VI.-S2.4 Furnizorul locuinței protejate se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

M.VI.-Im S2.4: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate, precum și copiile după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.

Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele vârstnice și locuințelor protejate pentru persoane victime ale traficului de persoane

Pentru a obține licența de funcționare, locuința protejată trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80% - 100% din totalul de 115 puncte.**

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

MODEL
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

| | Punctaj maxim al standardelor minime de calitate | Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate | |
|---|---|--|--|
| MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3) | 16 | | |
| M.I.-STANDARD 1 INFORMARE Furnizorul realizează informarea potențialilor beneficiari/reprezentanților legali și/sau membrilor de familie cu privire la locuința protejată Rezultate așteptate: potențialii beneficiari/reprezenanții legali și /sau membrii de familie, cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul/funcțiile acesteia, condițiile de admitere, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare | TOTAL: 5 | TOTAL: | |
| M.I.-Im¹S1.1: Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul locuinței protejate sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale. | 1 | | |
| M.I.-Im²S1.1 Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă /poate fi accesată la sediul furnizorului/locuinței protejate. | 1 | | |
| M.I.-ImS1.2 Programul de vizită este afișat la sediul | 1 | | |

| | | | |
|---|-----------------|---------------|--|
| locuinței protejate. | | | |
| M.I.-Im¹S1.3: Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. | 1 | | |
| M.I.-Im²S1.3 Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul locuinței protejate. | 1 | | |
| M.I.-STANDARD 2 - ADMITERE Furnizorul locuinței protejate realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă serviciul respectiv răspunde nevoilor beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în locuința protejată. | TOTAL: 5 | TOTAL: | |
| M.I.-ImS2.1 Procedura de admitere este disponibilă la sediul locuinței protejate. | 1 | | |
| M.I.-Im¹S2.2: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. | 1 | | |
| M.I.-Im²S2.2 Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate, în dosarul personal al beneficiarului. | 1 | | |
| M.I.-ImS2.3 Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor. | 1 | | |
| M.I.-ImS2.4 Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul locuinței protejate. | 1 | | |
| M.I.-STANDARD 3 INCETARE/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 asistați în locuința protejată 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. | TOTAL: 6 | TOTAL: | |
| M.I.-Im¹S3.1: Procedura privind încetarea/suspendarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale. | 1 | | |
| M.I.-Im²S3.1 Procedura privind încetarea/suspendarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul locuinței protejate. | 1 | | |

| | | | |
|---|-----------------|---------------|--|
| M.I.-Im¹S3.2: 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.-Im²S3.2 : Planul de urgență este disponibil la sediul locuinței protejate și este adus la cunoștința beneficiarilor. | 1 | | |
| M.I.-ImS3.3: Dovada transmiterii către serviciul public de asistență socială a informațiilor referitoare la beneficiar. | 1 | | |
| M.I.-ImS3.4 Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din locuința protejată, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul locuinței protejate. | 1 | | |
| MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2) | 9 | | |
| M.II.-STANDARD 1 - EVALUARE Admiterea și asistarea beneficiarilor în locuința protejată se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în locuințe protejate care asigură condiții de viață adecvate și acces la servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar | TOTAL: 3 | TOTAL: | |
| M.II.-Im¹S1.1: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale | 1 | | |
| M.II.-Im²S1.1: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul locuinței protejate | 1 | | |
| M.II.-Im³S1.1: Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarele personale ale beneficiarilor | 1 | | |
| M.II.-STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/ SERVICII Locuința protejată asigură accesul la servicii pentru fiecare beneficiar, conform planului de intervenție și a planului individualizat de asistență și îngrijire. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale | TOTAL: 6 | TOTAL: | |
| M.II.-Im¹S2.1: Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. | 1 | | |
| M.II.-Im²S2.1. Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție pe suport | 1 | | |

| | | | |
|--|-----------------|---------------|--|
| de hârtie, este disponibil la locuinței protejate. | | | |
| M.II.-Im³S2.1: Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul locuinței protejate, în dosarul personal al beneficiarului | 1 | | |
| M.II.-Im¹S2.2: Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul locuinței protejate | 1 | | |
| M.II.-Im²S2.2: Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul locuinței protejate, 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, la sediul locuinței protejate sau, după caz, la sediul locuinței maxim protejate. | 1 | | |
| MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1-4) | 16 | | |
| M.III.-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ Locuința protejată asigură beneficiarilor suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect | TOTAL: 3 | TOTAL: | |
| M.III.-ImS1.1 Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală. | 1 | | |
| M.III.-ImS1.2 Locuința protejată este dotată 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. | 1 | | |
| M.III.-ImS1.3 Beneficiarii primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai autonom. | 1 | | |
| M.III.-STANDARD 2 VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE Locuința protejată încurajează și promovează un stil de viață sănătos, independent și activ Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață adaptat nevoilor individuale care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia. | TOTAL: 7 | TOTAL: | |
| M.III.-ImS2.1 Regulile casei sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate. | 1 | | |

| | | | |
|---|----------|-----------------|---------------|
| M.III.-ImS2.2 Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace potrivit dorințelor lor. | 1 | | |
| M.III.-ImS2.3 Sesiunile de informare se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor. | 1 | | |
| M.III.-ImS2.4 Beneficiarii locuinței protejate primesc servicii medicale în caz de nevoie, iar starea lor de sănătate este monitorizată. | 1 | | |
| M.III.-ImS2.5 Programarea activităților pentru o viață activă este afișată la sediul locuinței protejate. | 1 | | |
| M.III.-ImS2.6 Programul de vizită este afișat la intrarea în locuința protejată. | 1 | | |
| M.III.-ImS2.7 Beneficiarilor le este respectată intimitatea vieții personale. | 1 | | |
| M.III.-STANDARD 3 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ Locuința protejată promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină sau să-și dezvolte abilitățile pentru o viață socială activă, în scopul revenirii în familie și în comunitate | 3 | TOTAL: 3 | TOTAL: |
| M.III.-Im¹S3.1: 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. | 1 | | |
| M.III.-Im²S3.1: Planurile individualizate de asistență și îngrijire sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar | 1 | | |
| M.III.-ImS3.2 Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari. | 1 | | |
| M.III.-STANDARD 4 ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE DECES Locuința protejată asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că primesc primii asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces | | TOTAL: 3 | TOTAL: |
| M.III.-Im¹S4.1: Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale | 1 | | |
| M.III.-Im²S4.1: Procedura privind asistența în stare terminală sau în caz de deces este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate. | 1 | | |
| M.III.-ImS4.2: Furnizorul locuinței are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, | 1 | | |

| | | | |
|---|-----------------|---------------|--|
| rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia | | | |
| MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1-6) | 33 | | |
| M.IV.-STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Locuința protejată asigură beneficiarilor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil. | TOTAL: 6 | TOTAL: | |
| M.IV.-ImS1.1 Locuința protejată permite accesul facil al beneficiarilor din și spre comunitate. | 1 | | |
| M.IV.-ImS1.2 Locuința protejată asigură confortul și condițiile necesare unei vieți independente. | 1 | | |
| M.IV.-Im¹S1.3: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. | 1 | | |
| M.IV.-Im²S1.3: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul locuinței protejate. | 1 | | |
| M.IV.-ImS1.4 Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță. | 1 | | |
| M.IV.-ImS1.5 Locuința protejată dispune de spații exterioare adaptate și sigure. | 1 | | |
| M.IV.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE Locuința protejată 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.-Im¹S2.2 Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic. | 1 | | |
| M.IV.-Im²S2.2 Camera de zi este dotată corespunzător cu mobilier adecvat, respectiv fotolii, scaune, canapea, minibibliotecă, tv, radio etc. | 1 | | |
| M.IV.-ImS2.3 Locuința protejată facilitează repausul în aer liber al beneficiarilor (amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor). | 1 | | |
| M.IV.-ImS2.4 Locuința protejată menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă. | 1 | | |
| M.IV.-STANDARD 3 CAZARE Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii | TOTAL: 5 | TOTAL: | |

| | | | |
|--|------------------|---------------|--|
| Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală. | | | |
| M.IV.-ImS3.1 Beneficiarii dispun de condiții de cazare, conform prezentelor standarde. | 1 | | |
| M.IV.-ImS3.2 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure. | 1 | | |
| M.IV.-ImS3.3 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor. | 1 | | |
| M.IV.-ImS3.4 Dormitoarele/camerele personale sunt menținute curate în permanență. | 1 | | |
| M.IV.-ImS3.5 Furnizorul locuinței protejate asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.). | 1 | | |
| M.IV.-STANDARD 4 ALIMENTAȚIE Locuința protejată asigură condițiile necesare păstrării alimentelor și preparării hranei zilnice Rezultate așteptate: Beneficiarii prepară și servesc masa în condiții adecvate și conform preferințelor lor. | TOTAL: 10 | TOTAL: | |
| M.IV.-ImS4.1 Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective. | 1 | | |
| M.IV.-ImS4.2 Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort. | 1 | | |
| M.IV.-Im¹S4.5 Stabilirea modelelor meniului de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard. | 1 | | |
| M.IV.-Im²S4.5: Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon. | 1 | | |
| M.IV.-Im³S4.5: Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc). | 1 | | |
| M.IV.-Im⁴S4.5: De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria locuinței protejate. | 1 | | |
| M.IV.-Im⁵S4.5: Locuința protejată dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore. | 1 | | |
| M.IV.-ImS4.6 Locuința protejată își organizează activitatea de preparare și servire a meselor cu participarea și implicarea beneficiarilor. | 1 | | |
| M.IV.-Im¹S4.7: Programul zilnic de masă este afișat într-un loc vizibil și este recomandat a se desfășura astfel: | 1 | | |

| | | | |
|--|-----------------|---------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - 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.-Im²S4.7 Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități. | 1 | | |
| M.IV.-STANDARD 5 SPAȚII IGIENICO-SANITARE Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate | TOTAL: 4 | TOTAL: | |
| M.IV.-ImS5.1 Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător, conform prezentelor standarde. | 1 | | |
| M.IV.-ImS5.2 Locuința protejată deține amenajările necesare (dușuri, săli de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor. | 1 | | |
| M.IV.-ImS5.3 Locuința protejată deține spații igienico-sanitare suficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor. | 1 | | |
| M.IV.-ImS5.4 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. | 1 | | |
| M.IV.-STANDARD 6 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Locuința protejată 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.-ImS6.1 Toate spațiile locuinței protejate (dormitoare, spații comune, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie zilnică este afișat la sediul locuinței protejate. | 1 | | |
| M.IV.-ImS6.2 Locuința protejată deține un spațiu special (dulapuri, rafturi) pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare. | 1 | | |
| M.IV.-ImS6.3 Locuința protejată ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor. | 1 | | |
| MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4) | 23 | | |
| STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE | TOTAL: 7 | TOTAL: | |

| | | | |
|---|-----------------|---------------|--|
| Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal | | | |
| M.V.-Im¹S1.1: Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale | 1 | | |
| M.V.-Im²S1.1 Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acestea se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor. | 1 | | |
| M.V.-Im¹S1.2: Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. | 1 | | |
| M.V.-Im²S1.2: Modelul chestionarului este stabilit de furnizorul de servicii sociale și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. | 1 | | |
| M.V.-Im³S1.2: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate. | 1 | | |
| M.V.-Im⁴S1.2: 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.-Im⁵S1.2: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control. | 1 | | |
| M.V.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Locuința protejată aplică măsurile necesare 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. | TOTAL: 8 | TOTAL: | |
| M.V.-Im¹S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale | 1 | | |
| M.V.-Im²S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie la sediul furnizorului locuinței protejate | 1 | | |

| | | | |
|--|-----------------|---------------|--|
| M.V.-Im³S2.1: 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 locuinței protejate | 1 | | |
| M.V.-ImS2.2 Furnizorul locuinței protejate 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. | 1 | | |
| M.V.-ImS2.3 Furnizorul locuinței protejate 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. | 1 | | |
| M.V.-Im¹S2.4: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate. | 1 | | |
| M.V.-Im²S2.4: 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.-ImS2.5 Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului locuinței protejate. | 1 | | |
| M.V.-STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII Furnizorul locuinței protejate 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: 2 | TOTAL: | |
| M.V.-ImS3.1 Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor | 1 | | |
| M.V.-ImS3.2: Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul locuinței protejate cel puțin 2 ani de la înregistrare | 1 | | |
| M.V.-STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE Locuința protejată aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apare | TOTAL: 6 | TOTAL: | |

| | | | |
|--|------------------|---------------|--|
| în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente. | | | |
| M.V.-ImS4.1 Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate. | 1 | | |
| M.V.-Im²S4.1: 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 | | |
| M.V.-Im¹S4.3: 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 contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, furnizorul locuinței protejate informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc). | 1 | | |
| M.V.-Im²S4.3: Notificarea se realizează de îndată | 1 | | |
| M.V.-Im³S4.3: Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite | 1 | | |
| MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2) | 18 | | |
| M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Locuința protejată respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii care funcționează în condițiile legii | TOTAL: 13 | TOTAL: | |
| M.VI.-Im¹S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz. | 1 | | |
| M.VI.-Im²S1.1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate. | 1 | | |
| M.VI.-ImS1.2 Fișa de post a coordonatorului/managerului locuinței protejate, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate. | 1 | | |
| M.VI.-ImS1.3 Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în locuința protejată se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului. | 1 | | |
| M.VI.-ImS1.4 Documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control sunt disponibile la | 1 | | |

| | | | |
|---|-----------------|---------------|--|
| sediul furnizorului locuinței protejate. | | | |
| M.VI.-ImS1.5 Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și se publică anual pe pagina web a furnizorului de servicii sociale. | 1 | | |
| M.VI.-Im¹S1.6: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. | 1 | | |
| M.VI.-Im²S1.6: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate. | 1 | | |
| M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent | TOTAL: 5 | TOTAL: | |
| M.VI.-Im¹S2.1 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. | 1 | | |
| M.VI.-Im²S2.1 Pentru locuințele maxim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/1; pentru locuințele mediu protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/2, iar pentru locuințele minim protejate raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4. | 1 | | |
| M.VI.-ImS2.2 Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate. | 1 | | |
| M.VI.-ImS2.3 Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate. | 1 | | |
| M.VI.-ImS2.4 Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate, precum și copiile după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal. | 1 | | |
| PUNCTAJ TOTAL: | 115 | | |