

ANEXA 4

Standarde specifice minime de calitate obligatorii pentru Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

În cuprinsul prezentelor standarde, sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile următoare:

ANPD	Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități
AP	asistent personal al persoanei cu handicap grav
APP	asistent personal profesionist
beneficiar	persoana adultă încadrată în grad și tip de handicap
CAbR	Centru de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități
CIA	Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități
CCdz	Centru de criză pentru persoane adulte cu dizabilități
CPVI	Centru pentru viață independentă pentru persoane adulte cu dizabilități
CR	Centru rezidențial
CRes	Centru respiro pentru persoane adulte cu dizabilități
CSRN	Centru de servicii de recuperare neuromotorie de tip ambulatoriu
CZ	Centru de zi pentru persoane adulte cu dizabilități
document care atestă încadrarea în grad de handicap	certificat sau decizie de încadrare în grad de handicap
EM	Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat)
Ic	Indicatori de control
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării reglementărilor din domeniul propriu al ANPD, în scopul îmbunătățirii conținutului standardelor de calitate în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități (art. 1 alin. (3))

	din Hotărârea Guvernului nr. 50/2015 privind organizarea, funcționarea și atribuțiile Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare)
LP	Locuință protejată
LmP	Locuință minim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
LMP	Locuință maxim protejată pentru persoane adulte cu dizabilități
PIRIS	Program individual de reabilitare și integrare socială, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 25
PIS	Plan individual de servicii, în înțelesul Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 5 , pct. 24
PP	Plan personalizat = planificare de servicii și activități realizată de echipa de evaluare a FSS
PPV	Plan personal de viitor = stabilește obiectivele pe termen scurt și mediu de pregătire individuală a beneficiarului din LP, în vederea atingerii unui maxim de independență posibilă
ROF	Regulament de organizare și funcționare
Reprezentant legal	persoana desemnată, în condițiile Codului civil , să reprezinte interesul persoanei lipsite de capacitate deplină de exercițiu a drepturilor civile sau al persoanei lipsite de discernământ
SAS	Servicii de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități
SECPAH - DGASPC	serviciul de evaluare complexă a persoanelor adulte cu handicap din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv locale ale sectoarelor municipiului București
SID	Serviciu de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standard 1)

Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități - SID - este serviciul social prin care se acordă asistență și sprijin pentru persoane adulte cu dizabilități, la domiciliu, pe perioadă determinată și în baza evaluării și identificării nevoii individuale, în vederea depășirii situațiilor de dificultate și prevenirii instituționalizării.

Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	FSS asigură organizarea și funcționarea SID cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
Rezultat:	SID este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Cerințe minime:

1. SID este înființat prin hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SID.
2. SID poate funcționa în două forme, din punct de vedere al statutului juridic:
 - 2.1. fără personalitate juridică, în structura/organigrama FSS public sau privat;
 - 2.2. cu personalitate juridică, de sine stătător sau în subordinea FSS public sau privat.
3. SID are program de minim 40 ore/săptămână pentru un număr de minim 4 persoane/zi.
4. În situații fundamentate, coordonatorul SID poate stabili acordarea de servicii pentru un singur beneficiar, 8 ore/zi dar nu mai mult de 5 zile lucrătoare.
5. Durata acordării SID este stabilită de echipa de evaluare.
6. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia se pot afla în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.
7. FSS asigură spațiu/spații care respectă condiții minime de accesibilitate și siguranță pentru desfășurarea activităților și serviciilor SID.
8. SID deține și respectă Regulamentul de organizare și funcționare.
9. FSS face cunoscut ROF în cadrul unor sesiuni de informare a personalului SID, cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.
10. Activitatea SID este coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator. În cazul în care SID are personalitate juridică, conducerea serviciului este asigurată de un absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență în domeniul asistenței sociale sau medicale, sau echivalentă. În cazul SID fără personalitate juridică, conducerea poate fi asigurată de o persoană cu studii post liceale în domeniile menționate sau echivalentă.
11. Coordonatorul SID elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din SID; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/SID.
12. FSS respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de serviciile și activitățile din SID.
13. FSS/SID are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.

14. Planul anual de instruire și formare profesională cuprinde module de instruire privind, cel puțin: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități.

15. Personalul SID este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.

16. FSS/SID consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

17. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SID, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

18. FSS/SID încurajează activitatea voluntarilor și folosește serviciile acestora în interesul beneficiarilor, în condițiile legii; activitatea voluntarilor este coordonată de coordonatorul SID.

19. FSS/SID promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul raportului anual de activitate respectă cerințele minime ale standardului.

Im 2 - Conținutul planului anual de instruire și formare profesională respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - SID deține hotărârea consiliului local/județean pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SID.

Ic 2 - Documentele care atestă calitatea de persoană încadrată în grad de handicap a beneficiarilor sunt în termen de valabilitate.

Ic 3 - ROF este disponibil la sediul SID, inclusiv tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora.

Ic 4 - FSS respectă prevederile actelor normative referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului, inclusiv a coordonatorului, față de activitățile și serviciile din SID.

Ic 5 - Personalul SID a fost instruit anual cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Ic 6 - Raportul anual de activitate este disponibil la sediul FSS.

Ic 7 - FSS menține comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SID, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.

Ic 7 - FSS/SID folosește serviciile voluntarilor în interesul beneficiarilor, în condițiile legii.

Ic 8 - FSS/SID are parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități.

MODULUL II - ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE	FSS asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social.
Rezultat	Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a SID, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează materiale informative cu privire la SID.
2. Materialele informative cuprind cel puțin: condiții de admitere, activități și servicii oferite, condiții de încetare, drepturile și obligațiile beneficiarilor.
3. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.
4. SID deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.
5. SID utilizează mijloace de informare adaptate, după caz: informații clare și simple/limbaj ușor de citit/prezentări audio-video/limbaj Braille/limbaj mimico-gestual.
6. FSS/SID utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.
7. FSS include acordul scris în vederea utilizării imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp, în dosarul personal al beneficiarului.
8. FSS/SID se asigură că materialele informative sunt actualizate cu regularitate.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul materialelor informative respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative actualizate este disponibilă la sediul SID.

Ic 2 - Dosarul personal al beneficiarului cuprinde acordul scris privind utilizarea imaginii și datelor cu caracter personal pe o anumită perioadă de timp.

Standard 2 - ADMITERE	FSS realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activitățile și serviciile SID, nevoilor lor individuale.
Rezultat	Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în SID.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.
2. Procedura de admitere precizează cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele utilizate, condițiile încetării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului, drepturile și obligațiile părților.
3. Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:
 - a) cerere de admitere;
 - b) copie de pe actele de identitate a persoanei;
 - c) copie de pe actele de identitate a reprezentantului legal, după caz;
 - d) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate;
 - e) raportul de anchetă socială.
4. SID cunoaște și aplică procedura de admitere.
5. FSS emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copie de pe dispoziția de admitere este inclusă în dosarul personal.
6. FSS elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.
7. FSS/SID explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.
8. Contractul de servicii prevede modul de acordare a serviciilor SID în situația beneficiarului care se află în îngrijirea asistentului personal sau a asistentului personal profesionist.
9. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de admitere respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura de admitere este disponibilă la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Documentele prevăzute în procedura de admitere, precum și dispoziția de admitere sunt incluse în dosarul personal.

Ic 3 - Contractele de furnizare de servicii încheiate cu beneficiarii sau cu reprezentanții legali ai acestora și actualizate după caz sunt disponibile la sediul FSS, în original și în dosarul personal al beneficiarului, în original.

Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI	FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar.
Rezultat	Dosarele personale ale beneficiarilor conțin cel puțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.

Cerințe minime:

1. FSS/SID completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.
2. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.
3. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/asistență socială se face în prezența personalului cu atribuții din FSS/SID.
4. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din FSS/SID; acordul scris se păstrează în dosarul personal.
5. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, FSS/SID pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal.
6. FSS asigură păstrarea/arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea serviciilor.
7. FSS/SID ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul FSS.
- Ic 2 - Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate.
- Ic 3 - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt păstrate de FSS în condiții care permit păstrarea confidențialității datelor
- Ic 4 - Evidența dosarelor personale arhivate există pe suport de hârtie sau electronic.

Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR	FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali.
Rezultat	Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.

Cerințe minime:

1. FSS/SID informează beneficiarii asupra condițiilor de încetare a acordării serviciilor.
2. Încetarea acordării serviciilor SID către beneficiar se poate face:
 - a) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
 - b) prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului SID;
 - c) prin acordul părților.
3. SID înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SID în condiții de siguranță și confidențialitate.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Registrul de evidență este păstrat în condiții de siguranță și confidențialitate.
- Ic 2 - Încetarea acordării serviciilor SID s-a făcut în condițiile prevăzute.

Ic 3 - Beneficiarii și serviciile SID sunt înregistrate zilnic.

MODULUL III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)

Standard 1 - EVALUARE	FSS/SID identifică nevoile specifice ale beneficiarilor, la domiciliul acestora.
Rezultat:	Beneficiarii primesc servicii în concordanță cu specificul SID.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.
2. Procedura precizează cel puțin: tipul de evaluare (inițială/periodică/la nevoie), metodele de evaluare aplicate, inclusiv din punct de vedere al necesității de adaptare a mediului ambiant, tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces, personalul implicat.
3. SID cunoaște și aplică procedura de evaluare.
4. Echipa multidisciplinară care realizează evaluarea este formată din cel puțin două persoane cu specialități diferite dintre următoarele: asistent social, psiholog, psihopedagog, medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, terapeut ocupațional; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico-gestual.
5. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.
6. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale, al nevoilor de asistență și îngrijire, hrănire și hidratare, de informare, interrelaționare și participare la viața socială, al nevoii de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces și alte adaptări, al riscurilor existente și eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun, altele).
7. În cadrul evaluării, personalul implicat urmărește recomandările din PIS și PIRIS, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alți specialiști sau de alte instituții/servicii publice.
8. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.
9. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile identificate, data următoarei evaluări, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.
10. În cadrul evaluării, personalul se preocupă să implice beneficiarul și să-i asculte opinia.
11. Reprezentantul legal participă la evaluare, ori de câte ori se realizează; în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoștință.
12. Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului, însoțită sau nu de alte documente suplimentare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii de evaluare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura este disponibilă la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT	SID asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor specifice ale beneficiarilor.
Rezultat:	Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.

Cerințe minime:

1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.

2. În PP sunt specificate, cel puțin: serviciile și/sau activitățile care vor fi acordate beneficiarului pe baza evaluării, obiectivele pe termen scurt sau mediu, durata acordării și programarea, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție, data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

3. În PP se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care suportul familial este limitat sau lipsește.

4. În cadrul elaborării și revizuirii PP, personalul implică beneficiarul, ascultă și ține cont de opinia acestuia.

5. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

6. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit.

7. PP este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul PP respectă cerințele minime ale standardului.

Standard 3 - MONITORIZARE	FSS/SID se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.

Cerințe minime:

1. Coordonatorul SID monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.

2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului SID cu personalul care lucrează cu beneficiarul.

3. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre coordonatorul SID și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

4. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare se include în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Fișei de monitorizare respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - PP și Fișele de monitorizare sunt incluse în dosarul personal.

MODULUL IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)

Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	FSS/SID sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității.
Rezultat:	Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.

Cerințe minime:

1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

- a) informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;
- b) sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;
- c) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces;
- d) informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;
- e) informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.;
- f) informare și suport pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;
- g) informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale;
- h) suport pentru identificare locuri de muncă și orientare socio-profesională;
- i) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;

j) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare;

k) sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber.

3. Activitățile de informare și consiliere socială se desfășoară la domiciliul beneficiarului.

4. Personalul implicat în activitățile de informare și consiliere socială poate fi: asistent social.

5. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar.

6. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

7. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de informare și consiliere socială sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 2 - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ	FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru îngrijire personală, la domiciliul beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională.

Cerințe minime:

1. Activitățile de îngrijire personală sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.

2. Principalele activități de îngrijire personală, după caz, constau în:

a) sprijin pentru îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, alegerea hainelor adecvate;

b) sprijin pentru asigurarea igienei zilnice (spălat și șters, îngrijirea propriului corp și a părților acestuia, igiena eliminărilor, prevenirea ulcerului de decubit, schimbarea materialelor igienico-sanitare etc.);

c) aplicarea medicației în limita competenței, pe baza recomandărilor medicului de familie/specialist;

d) prim ajutor, sprijin pentru probleme specifice de tip cataterizare, tratarea escarelor și altele;

e) sprijin pentru schimbarea poziției corpului, pentru a trece corpul din poziție orizontală în altă poziție, întoarcerea de pe o parte pe cealaltă a corpului;

f) sprijin pentru transfer și mobilizare, pentru deplasarea în interior/exterior, inclusiv efectuarea de cumpărături;

g) sprijin pentru menaj ușor;

h) sprijin pentru deplasare la instituții medicale, farmacii etc;

i) sprijin pentru efectuarea analizelor recomandate.

3. Personalul implicat în activitățile de îngrijire personală poate fi: îngrijitor la domiciliu, infirmieră, asistent medical, soră medicală, pedagog social, lucrător social, instructor de ergoterapie, terapeut ocupațional, alți terapeuți.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

6. FSS/SID instruește personalul, cel puțin o dată pe trimestru, cu privire la:

a) să aplice tehnicile și procedurile adecvate de îngrijire;

b) să acorde serviciile prevăzute în contract, cu respectarea opiniilor și demnității beneficiarilor;

c) să adopte un comportament și un limbaj adecvat;

d) să respecte normele de igienă, pentru prevenirea și combaterea infecțiilor;

e) să încurajeze beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor;

f) să identifice și să semnaleze situațiile de abuz și neglijență, altele.

7. FSS/SID consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de îngrijire personală sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - Sesiunile de instruire sunt cuprinse în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului,

Ic 3 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 3 - HRĂNIRE ȘI HIDRATARE	FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia.
Rezultat:	Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia.

Cerințe minime:

1. Activitățile de sprijin pentru hrănire și hidratare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.

2. Principalele activități, după caz, constau în:

- a) pregătirea alimentelor pentru gătit, ținând cont de preferințele personale;
- b) sprijin pentru deplasare în zona bucătăriei;
- c) sprijin pentru hrănire și hidratare, inclusiv prin utilizarea de tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces;
- d) sprijin pentru aranjarea mesei, întreținerea unui mediu plăcut;
- e) efectuarea de cumpărături, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării la piață, magazine alimentare etc.

3. Personalul implicat în activitățile de hrănire și hidratare poate fi: îngrijitor la domiciliu, infirmieră, soră medicală, instructor de ergoterapie, pedagog social, lucrător social, alți terapeuți.

4. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

5. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

6. Personalul alocă timp suficient pentru hrănirea beneficiarului.

7. Personalul respectă dieta recomandată pentru un beneficiar, acolo unde este cazul.

8. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

9. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

10. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile de sprijin pentru hrănire și hidratare sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Standard 4 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ	FSS/SID se preocupă de participarea socială a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii participă la viața comunității.

Cerințe minime:

1. Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.

2. Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică, după caz, constau în: implicarea în activități desfășurate în comunitate, participarea la evenimente culturale și sportive, activități de hobby, altele.

3. Activitățile includ însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, însoțirea beneficiarului la anumite evenimente în familie.

4. Activitățile cuprind, de asemenea, informare în vederea conștientizării exercitării dreptului la vot.

5. Personalul implicat în efectuarea activităților privind participarea socială și civică poate fi: asistent social, tehnician de asistență socială, pedagog social, lucrător social, pedagog de recuperare, instructor de ergoterapie, animator socio-educativ, artterapeut, infirmieră, alți terapeuți.

6. FSS/SID are în dotare tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces pentru realizarea activităților.

7. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

8. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

9. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul SID, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate.

10. FSS/coordonatorul SID poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

11. La încetarea acordării serviciilor, PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică sunt realizate de personal de specialitate.

Ic 2 - PP și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

MODULUL V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)

Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR	FSS/SID respectă drepturile beneficiarilor.
Rezultat:	Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Cerințe minime:

1. Beneficiarii au, în principal, următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

2. FSS/SID organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

Indicatori de control:

Ic 1 - Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC	FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.
Rezultat:	Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
2. Procedura precizează, cel puțin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenția de urgență, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenției de urgență, modul de acțiune în caz de agresiune din partea beneficiarului, modalități de acțiune post-situație de risc.
3. SID cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.
4. SID comunică către FSS, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență.
5. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind managementul situațiilor de risc respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

- Ic 1 - Procedura privind managementul situațiilor de risc este disponibilă la sediul FSS/SID.
- Ic 2 - Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.
-

Standard 3 - CODUL DE ETICĂ	FSS elaborează și aplică Codul de etică.
Rezultat:	Beneficiarilor li se asigură tratament egal.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică Codul de etică.
2. Codul de etică cuprinde reguli care privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare.
3. Codul de etică prevede acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.
4. SID cunoaște și aplică Codul de etică.
5. FSS/SID organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul Codului de etică respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Standard 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI	FSS/SID asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.
2. Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor.
3. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.
4. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.

5. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

7. FSS/SID încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.

8. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/sau al organelor abilitate.

9. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului este disponibilă la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS consemnează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE	FSS/SID asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
Rezultat:	Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

2. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

3. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

4. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

6. FSS/SID încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

7. FSS înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamentelor crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/sau al organelor abilitate.

8. FSS arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante este disponibilă la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Ic 3 - FSS a consemnat/consemnează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante.

Ic 4 - Sesizările referitoare la cazuri de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante au fost înregistrate și sunt arhivate împreună cu soluția de rezolvare.

Standard 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS/SID se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în SID și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

2. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în SID.

3. SID cunoaște și respectă procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

4. FSS/SID poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.

5. FSS înregistrează și arhivează toate sesizările/reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Indicatori de monitorizare:

Im 1 - Conținutul procedurii privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor respectă cerințele minime ale standardului.

Indicatori de control:

Ic 1 - Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor este disponibilă la sediul FSS/SID.

Ic 2 - Sesizările/reclamațiile au fost înregistrate și arhivate împreună cu soluțiile de rezolvare.

Standard 7 - SATISFACTIA BENEFICIARILOR	FSS/SID se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.
Rezultat:	Beneficiarii își pot exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din SID în condiții de siguranță și încredere.

Cerințe minime:

1. FSS/SID aplică chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.

2. Beneficiarii pot solicita sprijin pentru completarea chestionarelor, de la un membru al personalului, de la reprezentantul legal sau din partea unui membru de familie.

3. Coordonatorul SID și doi reprezentanți ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei sunt incluse în raportul anual.

Indicatori de control:

Ic 1 - SID a analizat chestionarele și a inclus rezultatele analizei în raportul anual pe care îl realizează coordonatorul SID.

Documente

prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

Nr. curent	Denumire document
1.	Hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SID
2.	Regulamentul de organizare și funcționare (ROF)
3.	Tabel cu participanții la sesiunile de informare despre ROF
4.	Raport de activitate elaborat de coordonatorul SID
5.	Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat

6.	Registrul privind perfecționarea continuă a personalului
7.	Contracte de voluntariat/parteneriat cu organisme neguvernamentale/ guvernamentale
8.	Materiale informative cu privire la SID
9.	Procedura de admitere a beneficiarilor
10.	Decizia de admitere
11.	Contractul de furnizare de servicii
12.	Evidența dosarelor personale arhivate pe suport de hârtie sau electronic
13.	Registru de evidență
14.	Procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor
15.	Fișa de evaluare
16.	Planul personalizat (PP)
17.	Fișa de monitorizare
18.	Fișa beneficiarului
19.	Procedura privind managementul situațiilor de risc
20.	Codul de etică
21.	Procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului
22.	Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz
23.	Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante
24.	Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante
25.	Procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/ reclamațiilor beneficiarilor
26.	Chestionare pentru cunoașterea părerii beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale

SECȚIUNEA a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate pentru Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități

Pentru a obține licența de funcționare, **Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane adulte cu dizabilități** trebuie să îndeplinească un punctaj 38 puncte.

Fișa de autoevaluare 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](#).

FIȘA DE AUTOEVALUARE - SID

	Punctaj standarde specifice minime obligatorii de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor specifice minime obligatorii de calitate	Observații
MODULUL I - MANAGEMENTUL SERVICIULUI SOCIAL (Standard 1)	8		
Standard 1 - ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE - FSS asigură organizarea și funcționarea SID cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Rezultat: SID este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.	8		
1. SID este înființat prin hotărârea consiliului județean/local pentru FSS public sau hotărârea/decizia/dispoziția organului de conducere prevăzut de lege pentru FSS privat, care precizează totodată capacitatea SID.	1		
2. SID are program de minim 40 ore/săptămână pentru un număr de minim 4 persoane/zi.	1		
3. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceștia se pot afla în îngrijirea familiilor/trăiesc independent/în asistența AP sau APP.	1		

4. SID deține și respectă ROF.	1		
5. Coordonatorul SID elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/reprezentanților legali față de calitatea vieții din SID; raportul este avizat de către FSS și este disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul FSS/SID.	1		
6. Personalul SID este instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.	1		
7. FSS asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu SID, cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale.	1		
8. FSS/SID promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii de activitate.	1		
Modulul II - Accesarea serviciului social (Standarde 1 - 4)	8		
Standard 1 - INFORMARE - FSS/SID asigură informarea persoanelor	2		

<p>interesate cu privire la serviciul social.</p> <p>Rezultat: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a SID, oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.</p>			
<p>1. SID deține și pune la dispoziția persoanelor interesate materiale informative.</p>	1		
<p>2. FSS/SID utilizează imagini ale beneficiarilor și/sau date cu caracter personal în materiale informative, numai în baza acordului scris al acestora sau al reprezentanților legali, acord valabil pe o anumită perioadă de timp.</p>	1		
<p>Standard 2 - ADMITERE -</p> <p>FSS/SID realizează admiterea beneficiarilor în condițiile în care poate răspunde, prin activități și servicii, nevoilor lor individuale.</p> <p>Rezultat: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în SID.</p>	3		
<p>1. SID cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor.</p>	1		
<p>2. Documentele prevăzute în procedura de admitere precum și dispoziția de admitere sunt incluse în dosarul personal.</p>	1		
<p>3. FSS încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul FSS iar un exemplar se înmânează beneficiarului.</p>	1		
<p>Standard 3 - DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI -</p> <p>FSS întocmește și păstrează câte un dosar personal pentru fiecare beneficiar.</p> <p>Rezultat: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.</p>	2		

1. FSS/SID completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare.	1		
2. FSS/SID ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.	1		
Standard 4 - ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR - FSS încetează acordarea serviciului social în condiții cunoscute și acceptate de beneficiari sau de reprezentanții lor legali. Rezultat: Beneficiarilor le sunt încetate serviciile oferite în condiții cunoscute și acceptate.	1		
1. SID înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul SID în condiții de siguranță și confidențialitate.	1		
Modulul III - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1 - 3)	6		
Standard 1 - EVALUARE - FSS/SID identifică nevoile specifice ale beneficiarilor la domiciliul acestora. Rezultat: Beneficiarii primesc servicii în concordanță cu specificul SID.	3		
1. SID cunoaște și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.	1		
2. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.	1		
3. Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare.	1		
Standard 2 - PLANUL PERSONALIZAT - SID asigură, pe durată determinată, activități și/sau servicii corespunzătoare nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor. Rezultat: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile	1		

identificate prin evaluare, pe durată determinată.			
1. Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar.	1		
Standard 3 - MONITORIZARE - FSS/SID se preocupă ca activitățile și/sau serviciile planificate prin PP să fie realizate. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură implementarea PP.	2		
1. Coordonatorul SID monitorizează implementarea PP a beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare.	1		
2. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza PP, în întâlnirea coordonatorului SID cu personalul care lucrează cu care lucrează cu beneficiarul.	1		
Modulul IV - ACTIVITĂȚI ȘI SERVICII (Standarde 1 - 4)	5		
Standard 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ/SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ - FSS/SID sprijină beneficiarii să dispună de cunoștințe și informații din domeniul social și al dizabilității. Rezultat: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturi și facilități sociale.	1		
1. Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
Standard 2 - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ - FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru îngrijire personală, la domiciliul beneficiarilor Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională.	2		

1. Activitățile de îngrijire personală sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
2. FSS/SID instruește personalul care acordă îngrijirile, cel puțin o dată pe trimestru.	1		
Standard 3 - HRĂNIRE ȘI HIDRATARE - FSS/SID organizează și acordă asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia. Rezultat: Beneficiarii primesc asistența adecvată pentru pregătirea hranei și servirea acesteia.	1		
1. Activitățile de sprijin pentru hrănire și hidratare sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
Standard 4 - INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ ȘI CIVICĂ - FSS/SID se preocupă de participarea socială a beneficiarilor. Rezultat: Beneficiarii participă la viața comunității.	1		
1. Activitățile privind integrarea și participarea socială și civică sunt recomandate de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul SID.	1		
Modulul V - PROTECȚIE ȘI DREPTURI (Standarde 1 - 7)	11		
Standard 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR - FSS/SID respectă drepturile beneficiarilor. Rezultat: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	1		
1. FSS/SID organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor	1		

<p>Standard 2 - MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC - FSS cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc. Rezultat: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.</p>	1		
<p>1. SID cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.</p>	1		
<p>Standard 3 - CODUL DE ETICĂ - FSS elaborează și aplică Codul de etică. Rezultat: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.</p>	1		
<p>1. SID cunoaște și aplică Codul de etică.</p>	1		
<p>Standardul 4 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ABUZULUI - FSS/SID asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.</p>	3		
<p>1. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.</p>	1		
<p>2. FSS înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/ sau al organelor abilitate.</p>	1		
<p>3. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, neglijare, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.</p>	1		
<p>Standardul 5 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE ȘI DEGRADANTE -</p>	3		

<p>FSS/SID asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punct de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.</p> <p>Rezultat: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.</p>			
<p>1. SID cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.</p>	1		
<p>2. FSS/SID înregistrează în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al SID și/sau al organelor abilitate.</p>	1		
<p>3. FSS/SID organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.</p>	1		
<p>Standardul 6 - SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII -</p> <p>FSS/SID se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.</p> <p>Rezultat: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în SID și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.</p>	1		
<p>1. SID cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.</p>	1		
<p>Standardul 7 - SATISFAȚIA BENEFICIARILOR -</p> <p>FSS/SID se preocupă de măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.</p> <p>Rezultat: Beneficiarilor li se creează cadrul pentru a-și exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile din SID.</p>	1		
<p>1. FSS/SID aplică chestionare pentru</p>	1		

cunoașterea păreri beneficiarilor despre activități/servicii/atitudini generale.			
TOTAL	38		