

**Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca adăposturi de noapte, cod 8790 CR-PFA-II**

**Secțiunea 1  
Standarde minime de calitate**

**MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-2)**

**M.I.-STANDARD 1 INFORMARE**

**Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite.**

**Rezultate așteptate:** Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare al adăpostului de noapte, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

**M.I.-S1.1 Adăpostul de noapte deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.**

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a adăpostului de noapte, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și spațiile comune, numărul de locuri din adăpost, alte servicii și facilități oferite și după caz, quantumul contribuției beneficiarului.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul adăpostului sau al furnizorului acestuia, 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.

În cazul persoanelor cu dizabilități, materialele informative se prezintă în forme adaptate (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) pentru a fi accesibile beneficiarilor.

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

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

**M.I.-S1.2 Adăpostul de noapte utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia cu privire regulamentul de organizare și funcționare al adăpostului.**

Ghidul beneficiarului pentru informare cuprinde o sinteză a regulamentul intern de funcționare al adăpostului. În cazul beneficiarilor cu dizabilități, Ghidul beneficiarului se prezintă și în forme adaptate pentru a fi accesibil acestora - easy to read, Braille, CD video/audio etc.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S1.2: Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale*

*M.I.-Im<sup>2</sup> S1.2: Ghidul beneficiarului este afișat la sediul adăpostului de noapte, într-un loc vizibil.*

*M.I.-Im<sup>3</sup>S1.2: Ghidul beneficiarului se prezintă și în forme adaptate pentru a fi accesibil acestora - easy to read, Braille, CD video/audio etc- în cazul beneficiarilor cu dizabilități*

**M.I.-STANDARD 2 ADMITERE**

**Adăpostul de noapte realizează admiterea beneficiarilor numai dacă poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în adăpostul de noapte.

#### **M.I.-S2.1 Adăpostul de noapte aplică o procedură proprie de admitere.**

Adăpostul de noapte elaborează și aplică propria procedură de admitere. Având în vedere misiunea adăpostului de noapte, acesta asigură accesul beneficiarilor fără încheierea unui contract de furnizare servicii.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup> S2.1: Procedura de admitere este disponibilă la sediul adăpostului de noapte.*

#### **M.I.-S2.2 Adăpostul de noapte asigură evidența beneficiarilor admiși.**

Adăpostul de noapte ține evidența beneficiarilor admiși într-un registru special de evidență a beneficiarilor în care consemnează: data și ora primirii, numele și prenumele beneficiarului, vârsta, seria și nr. cărții de identitate dacă o are, semnătura acestuia.

Registrul de evidență a beneficiarilor este arhivat la sediul adăpostului de noapte pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2: Registrul de evidență a beneficiarilor se păstrează la sediul adăpostului de noapte în condiții adecvate pentru protejarea confidențialității cu privire la datele personale ale beneficiarilor, în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2: Registrul de evidență a beneficiarilor arhivat este disponibil la sediul adăpostului de noapte.*

#### **M.I.-S2.3 Adăpostul de noapte asigură admiterea beneficiarilor conform programului de funcționare.**

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.3: Fiecare adăpost de noapte își stabilește propriul program de funcționare care poate fi cuprins într-un interval de minim 8 ore și maxim 12 ore.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.3: Programul de funcționare este afișat la intrarea în adăpostul de noapte.*

#### **M.I.-S2.4 Adăpostul de noapte asigură informarea beneficiarului asupra situațiilor în care pot înceta serviciile sau se refuză accesul în adăpost.**

Fiecare adăpost de noapte elaborează și aplică o procedură proprie de încetare a serviciilor, precum și de refuz al accesului.

La admitere, personalul instruește fiecare beneficiar cu privire la condițiile ce trebuie respectate pentru a fi găzduiți în adăpostul de noapte. În registrul de evidență al beneficiarilor există o rubrică referitoare la instruirea beneficiarului destinată semnăturii acestuia de luare la cunoștință.

*M.I.-Im<sup>1</sup>S2.4: Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

*M.I.-Im<sup>2</sup>S2.4: Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind încetarea serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul adăpostului de noapte.*

## **MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-5)**

## **M.II.-STANDARD 1 CAZARE**

**Adăpostul de noapte asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.**

**Rezultate așteptate:** Fiecare beneficiar este găzduit într-un adăpost de noapte care deține facilitățile necesare.

### **M.II.-S1.1 Adăpostul de noapte dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.**

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant are în vedere de exemplu: lucrări pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare, amenajarea spațiilor interioare - zugrăvit, amenajarea spațiilor exterioare, facilitarea accesului la servicii de integrare/reintegrare socială, îmbunătățirea monitorizării beneficiarilor, elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele minime de calitate etc.

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

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul adăpostului de noapte.*

### **M.II.-S1.2 Adăpostul de noapte alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.**

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.2: Dormitorul este suficient de spațios pentru amplasarea paturilor și deplasarea beneficiarilor în interior.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.2: Fiecare pat are saltea, pernă, lenjerie de pat, pături. Paturile pot fi și suprapuse.*

*M.II.-Im<sup>3</sup>S1.2: La fiecare pat se atașează o lampă de iluminat pentru uz personal.*

### **M.II.-S1.3 Adăpostul de noapte pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor și actelor personale.**

*M.II.-Im<sup>1</sup> S1.3: Adăpostul de noapte pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (fișete, dulapuri) pentru haine, încălțăminte și alte obiecte personale, închis cu cheie. O cheie revine beneficiarului și una personalului adăpostului cu atribuții în supravegherea pe timp de noapte. După caz, poate fi amenajată o cameră cu destinația de garderobă.*

*M.II.-Im<sup>2</sup> S1.3: Adăpostul de noapte dispune și de un fișet închis în care, la cererea beneficiarului se pot păstra obiecte de valoare, bani și acte personale. Depunerea acestora se face după completarea unei foi de evidență, semnată de beneficiar și de persoana cu atribuții de supraveghere pe timp de noapte.*

### **M.II.-S1.4 Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

*M.II.-Im S1.4: Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să se asigure:*

- 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 fără cheie.*

### **M.II.-S1.5 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.**

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.5: Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită ventilația naturală.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.5: Dormitoarele dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.*

### **M.II.-S1.6 Dormitoarele se mențin curate și igienizate.**

*M.II.-ImS1.6: Dormitoarele fac obiectul unui program de curățenie zilnică și de igienizare periodică.*

**M.II.-S1.7 Adăpostul de noapte asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.)** astfel încât fiecărui beneficiar să i se asigure de condiții minime de confort pentru perioadele de somn și odihnă..

*M.II.-Im<sup>1</sup>S1.7: 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. După caz, adăpostul poate distribui beneficiarilor pijamale, lenjerie intimă, haine și încălțăminte.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S1.7: Fiecărui beneficiar i se distribuie o pereche de papuci pe care îi returnează la plecare.*

### **M.II.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE**

**Adăpostul de noapte deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea scopului său/funțiilor sale.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure și funcționale.

#### **M.II.-S2.1 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.**

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

*M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1: Dacă găzduirea se realizează pe o perioadă mai mare de 8 ore, adăpostul de noapte amenajează o cameră de socializare (dotată cu mese și scaune, tv, radio, minibibliotecă, aparatură electrică pentru prepararea de băuturi calde etc.). În camera de socializare beneficiarii pot primi apă și pachete de hrană, băuturi calde nealcoolice (ceaiuri, cafea etc.)*

#### **M.II.-S2.2 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.**

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

*M.II.-ImS2.2: Adăpostul de noapte menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.*

### **M.II.-STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE**

**Adăpostul de noapte dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.**

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

#### **M.II.-S3.1 Adăpostul de noapte deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.**

*M.II.-ImS3.1: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător: separate pe sexe și dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.*

**M.II.-S3.2 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.**

*M.II.-Im S3.2: Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, dețin instalații bine izolate și funcționale etc.*

**M.II.-S3.3 Adăpostul de noapte asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.**

*M.II.-ImS3.3: Adăpostul de noapte poate deține o spălătorie-uscătorie proprie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau sunt achiziționate astfel de servicii. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea hainelor și lenjeriei personale a beneficiarilor*

**M.II.-S3.4 Adăpostul de noapte deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.**

*M.II.-Im S3.4: Adăpostul de noapte este dotat cu dușuri alimentate cu apă caldă și rece.*

**M.II.-S3.5 Adăpostul de noapte deține un grup sanitar separat pentru personal.**

*M.II.-Im S3.5: Adăpostul de noapte deține un grup sanitar separat pentru personal dotat cu chiuvetă și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.*

#### **M.II.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR**

**Adăpostul de noapte aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

**M.II.-S4.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele adăpostului de noapte sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

*M.II.-Im S4.1: Adăpostul de noapte elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor (dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare.*

**M.II.-S4.2 Materialele igienico-sanitare și cele pentru dezinfecție se păstrează în condiții de siguranță.**

*M.II.-ImS4.2: Adăpostul de noapte depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.*

**M.II.-S4.3 Adăpostul de noapte realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare în vederea prevenirii infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.**

*M.II.-ImS4.3: Adăpostul de noapte dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.*

#### **M.II.-STANDARD 5 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

**Adăpostul de noapte promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să se integreze pe deplin în familie, în comunitate și în societate în general.

**M.II.-S5.1 Adăpostul de noapte colaborează cu alte centre de zi/servicii sociale acordate în comunitate în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor.**

Adăpostul de noapte comunică în permanență cu serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul, în vederea monitorizării beneficiarilor și includerii acestora în programe de integrare/reintegrare socială.

Adăpostul de noapte transmite lunar serviciului public de asistență socială lista cu beneficiarii din luna precedentă și informări privind situația acestora.

Adăpostul de noapte poate oferi servicii de informare și consiliere beneficiarilor, precum și de educație sanitară acordate de un asistent social, respectiv de un asistent medical, programate seara, înainte de programul de somn sau dimineața, înainte de plecarea beneficiarilor din adăpost.

Adăpostul de noapte colaborează cu ambulanța socială, cu serviciile de poliție și jandarmerie, cu cabinete medicale și orice alte servicii publice cu care încheie convenții de colaborare.

*M.II.-Im<sup>1</sup>S5.1: Listele lunare ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte..*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S5.1: Programul serviciilor de informare și consiliere este afișat la sediul adăpostului de noapte.*

### **M.II.-S5.2 Adăpostul de noapte încurajează participarea beneficiarilor la programele de integrare/reintegrare socială.**

Adăpostul de noapte poate beneficia de aportul unor specialiști care pot să-și desfășoare activitatea un număr de ore pe săptămână/lună la sediul adăpostului. Specialiștii sunt angajați ai furnizorului, sunt voluntari sau serviciile lor sunt achiziționate printr-un contract de prestări servicii (psiholog, asistent medical, medic, tehnician asistență socială etc.).

Pentru beneficiarii care urmează programe de integrare/reintegrare socială, personalul de specialitate utilizează o fișă de monitorizare servicii în care sunt consemnate activitățile derulate sau serviciile acordate. Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de furnizorul adăpostului de noapte.

*M.II.-Im<sup>1</sup>S5.2: Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.*

*M.II.-Im<sup>2</sup>S5.2: Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de furnizorul adăpostului de noapte*

### **M.II.-S5.3 Adăpostul de noapte dispune de spații amenajate și dotate corespunzător destinate personalului.**

*M.II.-Im S5.3: Adăpostul de noapte amenajează cel puțin un birou pentru angajatul care asigură supravegherea pe timp de noapte și, după caz, un cabinet destinat activității asistentului social.*

## **MODULUL III DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)**

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

**Adăpostul de noapte respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.**

**Rezultate așteptate:** Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

#### **M.III.-S1.1 Adăpostul de noapte elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor.**

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

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

2. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate;

3. de a consimți asupra obligațiilor ce le revin în calitate de beneficiari ai serviciului;

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

5. de a nu fi abuzați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;

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

7. de a fi tratați fără discriminare;

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

9. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
10. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;
11. de a avea acces la servicii de informare și consiliere care să faciliteze integrarea/reintegrarea lor socială;
12. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1** *Carta drepturilor beneficiarilor, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.), elaborată conform standardului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1:** *Carta drepturilor beneficiarilor elaborată conform standardului este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.), la sediul adăpostului de noapte.*

### **M.III.-S1.2 Adăpostul de noapte informează beneficiarii asupra drepturilor lor.**

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă la admitere și prin afișarea acesteia la sediul adăpostului.

**M.III.-ImS1.2:** *Afișarea Cartei se realizează la sediul adăpostului de noapte într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.*

### **M.III.-S1.3 Adăpostul de noapte măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, adăpostul de noapte/furnizorul acestuia deține și aplică o un set de chestionare măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.3:** *Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.3:** *Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul adăpostului de noapte și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

**M.III.-Im<sup>3</sup>S1.3:** *Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul adăpostului de noapte.*

**M.III.-Im<sup>4</sup>S1.3:** *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.III.-Im<sup>5</sup>S1.3:** *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.III.-S1.4 Adăpostul de noapte își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.**

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia 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.

**M.III.-Im<sup>1</sup>S1.4:** *Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S1.4:** *Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul adăpostului de noapte.*

**M.III.-S1.5 Adăpostul de noapte se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică, drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.**

Adăpostul de noapte organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică.

*M.III.-ImS1.5: Sesiunile de instruire a personalului privind metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

## **M.III.-STANDARDUL 2 SESIZĂRI/RECLAMAȚII, NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE, PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR**

**Adăpostul de noapte ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv asupra beneficiarilor. Adăpostul de noapte încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea sa și notifică incidentele deosebite către organele competente.**

**Rezultate așteptate:** Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util. Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor de orice natură.

**M.III.-S2.1 Adăpostul de noapte utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și a incidentelor deosebite în rândurile beneficiarilor.**

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia elaborează și aplică propria procedură privind riscul de abuz. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) la care poate fi supus beneficiarul de către personalul adăpostului de noapte, alți beneficiari, membri ai comunității.

*M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea incidentelor deosebite, a cazurilor de abuz, pe suport de hârtie și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale*

*M.III.-Im<sup>2</sup> S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea incidentelor deosebite, a cazurilor de abuz este disponibilă, pe suport de hârtie și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) la sediul adăpostului de noapte.*

**M.III.-S2.2 Adăpostul de noapte organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz.**

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia instruește personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din adăpost, la modalitățile de identificare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în comunitate și sesizarea cazurilor de abuz către organele competente.

*M.III.-ImS2.2: Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

**M.III.-S2.3 Adăpostul de noapte aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organisme/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificate, a incidentelor deosebite și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

Conducătorul adăpostului de noapte ține registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului sau alte incidente în care acesta a fost implicat (furt, comportament imoral etc.). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

În situații deosebite, când s-a produs o vătămare corporală importantă ori deces, 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, personalul adăpostului de noapte



informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcție de sănătate publică, serviciul public de asistență socială etc.).

**M.III.-Im<sup>1</sup>S2.3:** *La sediul adăpostului de noapte este disponibil un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care menționează cazurile de abuz identificate sau semnalate, precum și instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.*

**M.III.-Im<sup>2</sup>S2.3:** *Orice caz de abuz sesizat în adăpostul de noapte este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia*

**M.III.-S2.4 Adăpostul de noapte asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.**

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

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

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

**M.III.-ImS2.4:** *Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.*

## **MODUL IV MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)**

### **M.IV.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Adăpostul de noapte respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc adăpost și asistență într-un centru care funcționează în condițiile legii.

**M.IV.-S1.1 Adăpostul de noapte este administrat și coordonat de personal de conducere competent.**

**M.IV.-Im<sup>1</sup> S1.1:** *Coordonarea activității adăpostului de noapte se află în sarcina unui șef de centru. În funcție de capacitatea adăpostului de noapte, acesta poate răspunde doar de adăpostul respectiv sau poate avea responsabilitatea mai multor centre administrate și/sau coordonate de același furnizor.*

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1:** *Conducătorul adăpostului de noapte este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.*

**M.IV.-S1.2 Adăpostul de noapte funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

Adăpostul de noapte deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare.

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

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2:** *Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama adăpostului de noapte sunt disponibile la sediul acestuia.*

**M.IV.-S1.3 Conducerea adăpostului de noapte cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale adăpostului.**

Coordonatorul adăpostului de noapte este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, material, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate. Adăpostul de noapte este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, materiale, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate.

Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex: Curtea de Conturi, Inspekția Muncii ș.a.).

Pentru acordarea pentru prima oară a licenței de funcționare sunt obligatorii doar documentele financiar-contabile.

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3:** *Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.*

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.3:** *Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.*

**M.IV.-S1.4 Conducerea adăpostului de noapte se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.**

Conducătorul adăpostului de noapte elaborează anual un raport de activitate. Raportul de activitate poate fi publicat pe site-ul propriu sau al furnizorului adăpostului de noapte.

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

**M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.4:** *Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul adăpostului de noapte și este public.*

**M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.4:** *Raportul de activitate este postat pe site-ul de prezentare al furnizorului de servicii sociale.*

**M.IV.-S1.5 Conducerea adăpostului de noapte asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.**

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

Adăpostul de noapte participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

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

**M.IV.-ImS1.5:** *Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.*

## **M.IV.-STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Adăpostul de noapte dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile desfășurate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

**M.IV.-S2.1 Structura de personal a adăpostului de noapte corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

*M.IV.-ImS2.1* Adăpostul de noapte este deservit cel puțin de o persoană care asigură supravegherea beneficiarilor pe timp de noapte și personal de curățenie. În funcție de activitățile derulate, adăpostul de noapte poate angaja personal calificat în domeniul asistenței sociale, poate achiziționa serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat. În cadrul adăpostului de noapte poate activa personal de specialitate angajat al furnizorului care deservește mai multe centre.

**M.IV.-S2.2 Conducerea adăpostului de noapte respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.**

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, adăpostul de noapte încurajează folosirea voluntarilor și a internilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, conform legii.

*M.IV.-ImS2.2:* Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, iar angajații sunt înscrși în REVISAL.

**M.IV.-S2.3 Conducerea adăpostului de noapte întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.**

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

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

*M.IV.-Im S2.3:* Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.

**M.IV.-S2.4 Conducerea adăpostului de noapte 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.IV.-ImS2.4:* Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.

**M.IV.-S2.5 Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.**

Conducătorul adăpostului de noapte/furnizorul acestuia elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Pentru înregistrarea instruirilor personalului propriu, conducătorul adăpostului de noapte/furnizorul acestuia deține un Registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului în care consemnează numele persoanelor instruite, data sesiunii de instruire, tema instruirii, numele persoanei care a realizat instruirea, semnătura persoanei instruite și ce a instructorului.

*M.IV.-ImS2.5:* Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, precum și Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

## Secțiunea a 2-a

### **Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca adăposturi de noapte**

Pentru a obține licența de funcționare, adăpostul de noapte trebuie să îndeplinească un punctaj între **80%- 100% din totalul de 73 puncte.**

Fișa de autoevaluare pentru adăposturile de noapte 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**

	<b>Punctaj maxim al standardelor minime de calitate</b>	<b>Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate</b>	<b>Observații</b>
<b>MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-2)</b>	<b>13</b>		
<b>M.I.-STANDARD1 INFORMARE</b> <b>Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funțiile sale și serviciile oferite.</b> <i>Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare al adăpostului de noapte, scopul/funțiile acestuia, condițiile de admitere, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.</i>	5		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul adăpostului de noapte sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul adăpostului de noapte este disponibilă/ poate fi accesată la sediul acestuia.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S1.2:</b> Ghidul beneficiarului este afișat la sediul adăpostului de	1		

noapte, într-un loc vizibil.			
<b>M.I.-Im<sup>3</sup>S1.2:</b> Ghidul beneficiarului se prezintă și în forme adaptate pentru a fi accesibil acestora - easy to read, Braille, CD video/audio etc- în cazul beneficiarilor cu dizabilități	1		
<b>M.I.-STANDARD 2 ADMITERE</b> <b>Adăpostul de noapte realizează admiterea beneficiarilor numai dacă poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în adăpostul de noapte.</i>	8		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Procedura de admitere este disponibilă la sediul adăpostului de noapte.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.2:</b> Registrul de evidență a beneficiarilor se păstrează la sediul adăpostului de noapte în condiții adecvate pentru protejarea confidențialității cu privire la datele personale ale beneficiarilor, în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.2:</b> Registrul de evidență a beneficiarilor arhivat este disponibil la sediul adăpostului de noapte.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.3:</b> Fiecare adăpost de noapte își stabilește propriul program de funcționare care poate fi cuprins într-un interval de minim 8 ore și maxim 12 ore.	1		
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.3:</b> Programul de funcționare este afișat la intrarea în adăpostul de noapte.	1		
<b>M.I.-Im<sup>1</sup>S2.4:</b> Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia	1		

furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.I.-Im<sup>2</sup>S2.4:</b> Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind încetarea serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul adăpostului de noapte.	1		
<b>MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-5)</b>	<b>29</b>		
<b>M.II.-STANDARD 1 CAZARE</b> <b>Adăpostul de noapte asigură fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.</b> <i>Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un adăpost de noapte care deține facilitățile necesare.</i>	13		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul adăpostului de noapte	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Dormitorul este suficient de spațios pentru amplasarea paturilor și deplasarea beneficiarilor în interior.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.2:</b> Fiecare pat are saltea, pernă, lenjerie de pat, pături. Paturile pot fi și suprapuse.	1		
<b>M.II.-Im<sup>3</sup> S1.2:</b> La fiecare pat se atașează o lampă de iluminat pentru uz personal.	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.3:</b> Adăpostul de noapte pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (fișete, dulapuri) pentru haine, încălțăminte și alte obiecte personale, închis cu cheie. O cheie revine beneficiarului și una personalului adăpostului cu atribuții în supravegherea pe timp de noapte. După caz, poate fi amenajată o cameră cu destinația de garderobă.	1		

<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.3:</b> Adăpostul de noapte dispune și de un fișet închis în care, la cererea beneficiarului se pot păstra obiecte de valoare, bani și acte personale. Depunerea acestora se face după completarea unei foi de evidență, semnată de beneficiar și de persoana cu atribuții de supraveghere pe timp de noapte.	1		
<b>M.II.-ImS1.4:</b> Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să se asigure: <ul style="list-style-type: none"> <li>- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.</li> <li>- securizarea ușilor cu sisteme de închidere fără cheie.</li> </ul>	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.5:</b> Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită ventilația naturală.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.5:</b> Dormitoarele dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece	1		
<b>M.II.-ImS1.6:</b> Dormitoarele fac obiectul unui program de curățenie zilnică și de igienizare periodică	1		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S1.7:</b> 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. După caz, adăpostul poate distribui beneficiarilor pijamale, lenjerie intimă, haine și încălțăminte.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S1.7:</b> Fiecărui beneficiar i se distribuie o pereche de papuci pe care îi returnează la plecare.	1		
<b>M.II.-STANDARD 2 SPAȚII COMUNE</b> <b>Adăpostul de noapte deține spații</b>	3		



<p><b>comune suficiente și adaptate pentru realizarea scopului său/funțiilor sale.</b></p> <p><i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure și funcționale.</i></p>			
<p><b>M.II.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.</p>	1		
<p><b>M.II.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Dacă găzduirea se realizează pe o perioadă mai mare de 8 ore, adăpostul de noapte amenajează o cameră de socializare (dotată cu mese și scaune, tv, radio, minibibliotecă, aparatură electrică pentru prepararea de băuturi calde etc.). În camera de socializare beneficiarii pot primi apă și pachete de hrană, băuturi calde nealcoolice (ceaiuri, cafea etc.)</p>	1		
<p><b>M.II.-ImS2.2:</b> Adăpostul de noapte menține spațiile comune într-o stare de curățenie permanentă.</p>	1		
<p><b>M.II.-STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b></p> <p><b>Adăpostul de noapte dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.</b></p> <p><i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate nevoilor.</i></p>	5		
<p><b>M.II.-ImS3.1:</b> Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător: separate pe sexe și dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.</p>	1		
<p><b>M.II.-ImS3.2:</b> Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, dețin instalații bine izolate și funcționale</p>	1		

etc.			
<b>M.II.-ImS3.3:</b> Adăpostul de noapte poate deține o spălătorie-uscătorie proprie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau sunt achiziționate astfel de servicii. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea hainelor și lenjeriei personale a beneficiarilor	1		
<b>M.II.-ImS3.4:</b> Adăpostul de noapte este dotat cu dușuri alimentate cu apă caldă și rece.	1		
<b>M.II.-ImS3.5:</b> Adăpostul de noapte deține un <b>grup sanitar separat pentru personal</b> dotat cu chiuvetă și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.	1		
<b>M.II.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b> <b>Adăpostul de noapte aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor</i>	3		
<b>M.II.-ImS4.1:</b> Adăpostul de noapte elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor(dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare.	1		
<b>M.II.-ImS4.2:</b> Adăpostul de noapte depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.	1		
<b>M.II.-ImS4.3:</b> Adăpostul de noapte dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.	1		

<b>M.II.-STANDARD 5</b> <b>INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ</b> <b>Adăpostul de noapte promovează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să se integreze pe deplin în familie, în comunitate și în societate în general.</i>	5		
<b>M.II.-Im<sup>1</sup>S5.1:</b> Listele lunare ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte..	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S5.1:</b> Programul serviciilor de informare și consiliere este afișat la sediul adăpostului de noapte.	1		
<b>M.II.-Im<sup>2</sup>S5.2:</b> Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de furnizorul adăpostului de noapte	1		
<b>M.II.-ImS5.2:</b> Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate.	1		
<b>M.II.-ImS5.3:</b> Adăpostul de noapte amenajează cel puțin un birou pentru angajatul care asigură supravegherea pe timp de noapte și, după caz, un cabinet destinat activității asistentului social	1		
<b>MODULUL III DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)</b>	<b>17</b>		
<b>M.III.-STANDARD1</b> <b>RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</b> <b>Adăpostul de noapte respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.</b> <i>Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.</i>	11		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.1</b> Carta drepturilor beneficiarilor, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille,	1		

CD video/audio etc.), elaborată conform standardului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale			
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Carta drepturilor beneficiarilor elaborată conform standardului este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.), la sediul adăpostului de noapte	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Afișarea Cartei se realizează la sediul adăpostului de noapte într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.3:</b> Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.3:</b> Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul adăpostul de noapte și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.III.-Im<sup>3</sup>S1.3:</b> Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul adăpostul de noapte.	1		
<b>M.III.-Im<sup>4</sup>S1.3:</b> 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		
<b>M.III.-Im<sup>5</sup>S1.3:</b> 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	1		

de control.			
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S1.4:</b> Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S1.4:</b> Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul adăpostului de noapte	1		
<b>M.III.-ImS1.5:</b> Sesiunile de instruire a personalului privind metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă, precum și ale prevederilor Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.III.-STANDARDUL 2 SESIZĂRI/RECLAMAȚII, NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE, PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR</b> Adăpostul de noapte ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv asupra beneficiarilor. Adăpostul de noapte încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea sa și notifică incidentele deosebite către organele competente. <i>Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util. Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor de orice natură</i>	6		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea incidentelor deosebite, a cazurilor de abuz, pe suport de hârtie și în orice alt format accesibil	1		

persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale			
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.1:</b> Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea incidentelor deosebite, a cazurilor de abuz este disponibilă, pe suport de hârtie și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) la sediul adăpostului de noapte.	1		
<b>M.III.-ImS2.2:</b> Sesiunile de instruire a <b>personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz</b> se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>M.III.-Im<sup>1</sup>S2.3:</b> La sediul adăpostului de noapte este disponibil un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care menționează cazurile de abuz identificate sau semnalate, precum și instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.	1		
<b>M.III.-Im<sup>2</sup>S2.3:</b> Orice caz de abuz sesizat în adăpostul de noapte este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia	1		
<b>M.III.-ImS2.4:</b> Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
<b>MODUL IV MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)</b>	<b>14</b>		
<b>M.IV.-STANDARD ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> Adăpostul de noapte respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.	<b>1</b> 9		

<i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc adăpost și asistență într-un centru care funcționează în condițiile legii.</i>			
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.1:</b> Coordonarea activității adăpostului de noapte se află în sarcina unui șef de centru. În funcție de capacitatea adăpostului de noapte, acesta poate răspunde doar de adăpostul respectiv sau poate avea responsabilitatea mai multor centre administrate și/sau coordonate de același furnizor.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.1:</b> Conducătorul adăpostului de noapte este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.2:</b> Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.2:</b> Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama adăpostului de noapte sunt disponibile la sediul acestuia.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.3:</b> Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.3:</b> Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale	1		
<b>M.IV.-Im<sup>1</sup>S1.4:</b> Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul adăpostului de noapte și este public.	1		
<b>M.IV.-Im<sup>2</sup>S1.4:</b> Raportul de activitate este postat pe site-ul de	1		

prezentare al furnizorului de servicii sociale.			
<b>M.IV.-ImS1.5:</b> Adăpostul de noapte/furnizorul acestuia consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.	1		
<b>M.IV.-STANDARD 2 RESURSE UMANE</b> <b>Adăpostul de noapte dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile desfășurate, în concordanță cu scopul/funcțiile adăpostului și cu nevoile beneficiarilor.</b> <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.</i>	5		
<b>M.IV.-ImS2.1:</b> Adăpostul de noapte este deservit cel puțin de o persoană care asigură supravegherea beneficiarilor pe timp de noapte și personal de curățenie. În funcție de activitățile derulate, adăpostul de noapte poate angaja personal calificat în domeniul asistenței sociale, poate achiziționa serviciile unor specialiști și/sau poate încheia contracte de voluntariat. În cadrul adăpostului de noapte poate activa personal de specialitate angajat al furnizorului care deservește mai multe centre.	1		
<b>M.IV.-ImS2.2:</b> Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, iar angajații sunt înscrși în REVISAL.	1		
<b>M.IV.-ImS2.3:</b> Fișele de post ale personalului sunt disponibile la	1		



sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.			
<b>M.IV.-ImS2.4:</b> Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia.	1		
<b>M.IV.-ImS2.5:</b> Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul adăpostului de noapte/furnizorului acestuia, precum și Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
<b>TOTAL PUNCTAJ:</b>	<b>73</b>		