

Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte, aplicabile pentru următoarele categorii de servicii sociale: Centre de zi de asistență și recuperare, cod 8810 CZ-V-I, Centre de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club), cod 8810 CZ-V-II, Centre de zi pentru victime ale dezastrelor naturale, cod 8899 CZ-PN-I, Centre de zi pentru victimele traficului de persoane, cod 8899 CZ-VTP-I și 8899 CZ-VTP-II, Centre de zi pentru persoanele fără adăpost, cod 8899 CZ-PFA-I și cod 8899 CZ-PFA-II, Centre de zi de integrare/reintegrare socială, cod 8899 CZ-PN-IV ;

Secțiunea 1 Standarde minime de calitate

MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)

M.I.-STANDARD 1 INFORMARE

Centrul de zi asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite.

***Rezultate așteptate:** Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de zi, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.*

M.I.-S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate/serviciile oferite.

Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea centrului, activitățile desfășurate/serviciile acordate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciilor, quantumul contribuției financiare a beneficiarului, după caz etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

În situația în care centrul/furnizorul deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare etc.) se postează pe site-ul respectiv.

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

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

***M.I.-Im²S1.1:** Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.*

M.I.-S1.2 Centrul facilitează accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari/membrilor săi de familie/reprezentanților legali/convenționali, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate.

Centrul stabilește un program de vizită pentru informarea beneficiarilor și a publicului în general.

Programul stabilește cel puțin o zi/lună pentru vizită și este afișat la intrarea în centru.

M.I.-ImS1.2: La intrarea în centru este afișat un programul de vizită care prevede cel puțin o zi/lună planificată în acest scop.

M.I.-S1.3 Centrul asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali cu privire la regulamentul propriu de organizare și funcționare a centrului, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului.

Centrul se asigură că, anterior încheierii contractului de furnizare servicii, beneficiarul/după caz, reprezentantul său legal/convențional primește toate informațiile referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului, serviciile disponibile, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Pe lângă informarea inițială, ori de câte ori situația o impune, centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor privind activitatea proprie.

Centrul deține un registru de evidență privind informarea beneficiarilor în care se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/după caz, al reprezentantului său legal, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului/reprezentantului său legal.

M.I.-ImS1.3: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

M.I.-S1.4 Centrul are capacitatea de a realiza propriul program de informare a beneficiarilor și de comunicare cu publicul interesat.

Centrul desemnează cel puțin o persoană responsabilă pentru activitățile de comunicare cu publicul și o persoană responsabilă pentru activitatea de informare a beneficiarilor.

M.I.-ImS1.4: Atribuțiile persoanelor responsabile pentru activitățile de comunicare cu publicul și de informare a beneficiarilor sunt trecute în fișa postului.

M.I.-STANDARD 2 ADMITERE

Centrul de zi se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite.

Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali ori convenționali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul de zi.

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

Procedura de admitere precizează, cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul.

M.I.-Im¹S2.1: Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.I.-Im²S2.1: Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului.

M.I.-S2.2 Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii.

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

Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de conducerea centrelor/furnizorii acestora, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

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

Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

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

M.I.-Im²S2.2: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.

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

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

- cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul centrului;
- după caz, cartea de identitate a persoanei/persoanelor care plătește/plătesc, integral sau parțial, contribuția beneficiarului, în copie;
- contractul de furnizare servicii, în original.

După încetarea acordării serviciilor, în dosarul personal al beneficiarului se arhivează dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde fișa de evaluare/reevaluare și documentele aferente, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție, fișa de monitorizare servicii.

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

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

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

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal/convențional, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale.

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

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

M.I.-STANDARD 3 ÎNCETAREA SERVICIILOR

Centrul de zi își încetează serviciile în condiții cunoscute de beneficiari.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc serviciile centrului de zi pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura privind încetarea acordării serviciilor.

M.I.-S3.1 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar.

Procedura stabilește situațiile în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia conducerii centrului, prin acordul ambelor părți etc.).

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

M.I.-Im²S3.1: Procedura de încetare a acordării serviciilor, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul centrului.

M.I.-S3.2 Centrul se asigură că beneficiarii cunosc condițiile/situațiile în care încetează acordarea serviciilor.

Centrul informează beneficiarii asupra condițiilor/situațiilor de încetare a serviciilor.

M.I.-ImS3.2: Informarea beneficiarilor cu privire la condițiile/situațiile de încetare a serviciilor se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

M.I.-S3.3 Centrul asigură comunicarea cu serviciile publice de asistență socială de la nivelul autorităților administrației publice locale.

Centrul transmite semestrial către serviciul public de asistență socială care a trimis persoana pentru a beneficia de serviciile centrului, lista beneficiarilor pentru care au încetat serviciile, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și motivele încetării serviciilor pe scurt.

Centrul arhivează într-un dosar special listele semestriale transmise către serviciile publice de asistență socială.

M.I.-Im S3.3: Dosarul în care se arhivează listele semestriale de evidență a beneficiarilor față de care au încetat serviciile este disponibil la sediul centrului.

MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)

M.II.-STANDARD 1 - EVALUARE

Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că centrul de zi are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

M.II.-S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află.

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului, activitățile derulate/serviciile acordate.

Procedura stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

M.II.-Im¹S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II.-Im²S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

M.II.-S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.

Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, tehnician asistență socială, psiholog, medic, asistentă medicală, kinetoterapeut, fizioterapeut, educator, psihopedagog, ergoterapeut etc).

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea acestuia, efectuată de personalul centrului, are la bază evaluările realizate de structurile cu atribuții în evaluare complexă, prevăzute de lege și/sau orice alte documente emise de serviciile publice de asistență socială, precum și de alte

instituții/servicii publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului al cărui model se stabilește de conducerea centrului. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului consemnează data fiecărei evaluări și este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

Formatul utilizat pentru fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială, cât și reevaluările (evaluările periodice).

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

Fișa de evaluare a beneficiarului are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

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

Documentele emise de structurile cu atribuții în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau de alte servicii/instituții publice se atașează fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

M.II.-Im¹S1.2: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.II.-Im²S1.2: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.

M.II.-Im³S1.2: Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.

M.II.-S1.3 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.

Reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului și/sau a situației socio-economice a acestuia.

Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de evaluare.

M.II.-ImS1.3: Reevaluarea beneficiarului se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, iar rezultatele acesteia se înscriu în fișa de reevaluare a beneficiarului.

M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

Centrul de zi derulează activități/acordă servicii conform planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție al beneficiarului.

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

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

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de

structurile specializate în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau, după caz, de alte servicii/instituții publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, a consumului de droguri etc.) și cuprinde date și informații privind:

- activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (asistență și îngrijire, recuperare/reabilitare funcțională, integrare/reintegrare socială etc.); după caz, se pot elabora programe separate, cum ar fi program de îngrijire, program de recuperare/reabilitare fizică, program de recuperare/reabilitare psihică, program de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie psiho-socială, prin terapie ocupațională etc.;
- programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului individualizat de asistență și îngrijire;
- numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acestuia/acestora.

În funcție de scopul/funcțiile centrului și complexitatea nevoilor/a situației de dificultate în care se află beneficiarul, respectiv pentru, persoanele vârstnice dependente, persoanele în risc de excluziune socială care suferă de boli cronice grave sau cu risc de transmitere în masă, victimele violenței în familie se poate elabora un plan individualizat de asistență și îngrijire.

Pentru beneficiarii care nu se încadrează în una din categoriile enumerate mai sus se poate elabora un plan de intervenție care consemnează serviciile acordate/activitățile derulate de centru.

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

Serviciile recomandate/activitățile derulate se stabilesc cu acordul beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal.

La elaborarea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție se au în vedere dorințele/preferințele beneficiarului.

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/rezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe stabilirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, acesta își exprimă în scris acordul cu privire la deciziile personalului de specialitate.

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

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

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

M.II.-S2.2 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.

După fiecare reevaluare, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se revizuieste corespunzător rezultatelor acesteia.

M.II.-ImS2.2: Revizuirea planului individualizat de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.

M.II.-S2.3 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.

Aplicarea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează și evoluția beneficiarului.

În situația în care beneficiarul primește o gamă mai largă de servicii, conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

Centrul stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire, centrul utilizează dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde.

- fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului (acompaniată de alte documente de evaluare a situației beneficiarului, după caz);

- planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție;

- o fișă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observații privind situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de fiecare centru (poate avea orice format și denumire: fișă de observații, fișă de servicii etc.).

Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la cabinetul de specialitate sau la responsabilul de caz.

Centrul dispune de personalul de specialitate capabil să elaboreze și implementeze planul individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție. În situația în care beneficiarul deține un plan de asistență și îngrijire/plan de intervenție elaborat de alte structuri de specialitate prevăzute de lege, centrul face dovada existenței specialiștilor capabili să aplice planul respectiv.

M.II.-Im¹S2.3: Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

M.II.-Im²S2.3: Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.

M.II.-S2.4 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.

Centrul funcționează conform unui program propriu, zilnic sau săptămânal, afișat într-un loc vizibil, la intrarea în centru.

M.II.-Im¹S2.4: Programul zilnic este de minim 8 ore.

M.II.-Im²S2.4: Centrul afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.

M.II.-S2.5 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.

Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri/birouri închise, accesibile doar personalului de conducere și personalului de specialitate.

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

M.II.-ImS2.5: Dosarele de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.

MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE

(Standardele 1-4)

M.III.-STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Centrul de zi promovează și facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii urmează programe de integrare/reintegrare socială în vederea prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială.

M.III.-S1.1 Centrul are capacitatea de a desfășura activități/servicii destinate promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor, inclusiv pe piața muncii.

Centrul elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar, care cuprind activități/servicii/terapii specifice: activități de informare, de consiliere, de educație extracurriculară, facilitare acces pe piața muncii, la locuință, la servicii medicale și de educație, la servicii de formare și reconversie profesională, activități de orientare vocațională, terapii diverse (psiho-socială, terapie ocupațională etc.), activități de petrecere a timpului liber (mișcare și activități fizice în sală și în aer liber, activități artistice, educaționale ș.a.), activități de voluntariat etc.

Programele de integrare/reintegrare socială se includ în planul individualizat de îngrijire și asistență/planul de intervenție. Programul este revizuit periodic, în funcție de evoluția situației fiecărui beneficiar, și este semnat de acesta.

În fișa de monitorizare servicii a beneficiarului se consemnează data și activitățile desfășurate, ședințele de terapie și/sau serviciile primite, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului.

Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea programelor/serviciilor de integrare/reintegrare socială.

M.III.-Im¹S1.1: Programele de integrare/reintegrare socială și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.

M.III.-Im²S1.1: Programele de integrare/reintegrare socială sunt revizuite periodic și sunt semnate de beneficiar.

M.III.-S1.2 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor și terapiilor de integrare/reintegrare socială.

M.III.-ImS1.2: Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de activități/servicii și terapii derulate, precum și de materialele și echipamentele necesare.

M.III.-STANDARD 2 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ

Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează poate acorda servicii de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării statusului funcțional al beneficiarului.

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

M.III.-S2.1 Centrul are capacitatea de a acorda servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională conform recomandărilor din planul individualizat de asistență și îngrijire.

Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate de specialiști în planul individualizat de asistență și îngrijire se consemnează în fișa de monitorizare servicii (ședințe de psihoterapie, kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de relaxare ș.a.).

M.III.-ImS2.1: Planurile individualizate de asistență și îngrijire și fișele de monitorizare servicii consemnează activitățile/serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.

M.III.-S2.2 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.

M.III.-ImS2.2: Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele activități derulate și tipuri de terapii oferite (cabinete/săli/băi etc.), precum și de materialele și echipamentele corespunzătoare.

M.III.-S2.3 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.

M.III.-ImS2.3: Pentru activitățile/serviciile/terapiile din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, centrul dispune de personal de specialitate angajat și poate achiziționa serviciile specialiștilor.

M.III.-S2.4 Centrul realizează evidența activităților/serviciilor efectuate sau a terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională urmate de beneficiari.

Personalul de specialitate ține evidența zilnică a beneficiarilor și a activităților/serviciilor/terapiilor din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.

Fiecare cabinet de recuperare/reabilitare funcțională deține un registru de evidență zilnică a beneficiarilor în care se consemnează numele și prenumele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii, data desfășurării activității/ședinței de terapie.

M.III.-ImS2.4: Registrul/registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.

M.III.-STANDARD 3 SUPRAVEGHEREA ȘI MENȚINEREA SĂNĂTĂȚII

Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate monitoriza starea de sănătate a beneficiarilor și poate asigura unele servicii medicale.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt monitorizați din punct de vedere al stării de sănătate, pe perioada în care se află în centru și, după caz, pot primi servicii medicale de bază sau de specialitate, în funcție de situația particulară în care se află.

M.III.-S3.1 Centrul are capacitatea de a asigura supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor și, după caz, servicii medicale.

În centrele care au drept scop/funcție asistența și îngrijirea și/sau recuperarea/reabilitarea funcțională a unor categorii de beneficiari, se poate asigura monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, precum și acordarea unor servicii medicale de îngrijire. Asistența medicală este furnizată de personal reprezentat de asistenți medicali/asistente medicale, ce pot fi acompaniați de infirmieri/infirmiere.

Pentru anumite categorii de beneficiari, cum ar fi persoanele vârstnice dependente care nu au acces la consultații medicale regulate, persoanele fără adăpost, persoanele fără venituri sau cu venituri mici și care nu sunt asigurate în sistemul de asigurări sociale de sănătate, centrul poate acorda servicii medicale furnizate de medici de familie sau medici specialiști (în boli interne, geriatrie neurologie, psihiatrie).

Evaluarea nevoilor beneficiarilor și planul individualizat de asistență și îngrijire justifică acordarea serviciilor medicale.

Personalul mediu poate fi angajat al centrului.

În cazul medicilor, se încheie contracte de prestări servicii.

M.III.-ImS3.1: *Centrul dispune de condițiile necesare acordării serviciilor medicale: un cabinet medical dotat cu pat/canapea de consultații, stetoscop și tensiometru, precum și aparat de urgență dotat cu medicamentele și materialele prevăzute de normativele în vigoare.*

M.III.-S3.2 Centrul asigură evidența acordării serviciilor medicale pentru fiecare beneficiar.

Pentru monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului și evidența serviciilor medicale acordate, cabinetul medical deține un registru de consultații și tratamente.

După caz, se pot întocmi fișe de observație a stării de sănătate a beneficiarului în care se menționează serviciile/intervențiile/tratamentele efectuate.

În registru/fișa de observație se consemnează numele beneficiarului și vârsta, data efectuării consultației/tratamentului/intervenției de specialitate, medicamentele utilizate (denumire, cantitate), materialele sanitare folosite, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului.

M.III.-ImS3.2: *Registru de consultații și tratamente este disponibil la cabinetul medical al centrului.*

M.III.-S3.3 Centrul asigură depozitarea medicamentelor și materialelor necesare tratamentelor medicale în condiții de siguranță.

Centrul deține un spațiu (cameră, dulap) închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale.

Accesul la spațiul respectiv îl are doar personalul medical. Accesul personalului care realizează aprovizionarea se face numai în prezența personalului medical sau a conducătorului centrului.

M.III.-ImS3.3: *Medicamentele și materialele sanitare sunt păstrate în condiții de siguranță.*

M.III.-S3.4 Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor.

Centrul utilizează o condică pentru evidența medicamentelor și materialelor sanitare consumabile.

M.III.-ImS3.4: *Condica de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical al centrului.*

M.III.-S3.5 Centrul asigură îngrijirea și supravegherea permanentă a beneficiarilor aflați în situație de dependență.

Personalul asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență, respectiv celor care și-au pierdut autonomia fizică, psihică sau mintală, în vederea participării la activitățile/serviciile derulate în centru.

Beneficiarii sunt îngrijiți și tratați adecvat, astfel încât să poată participa la activitățile centrului fără a le fi lezată demnitatea.

Personalul centrului este instruit cu privire la activitățile de îngrijire necesar a fi acordate unor beneficiari.

ImS3.5: *Instruirea personalului cu privire la activitatea de îngrijire a persoanelor dependente se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului.*

M.III.-STANDARD 4 ALTE SERVICII DE SUPORT

Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate acorda o gamă variată de servicii în sprijinul beneficiarilor aflați în risc de excludere socială.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc o serie de servicii care pot contribui la depășirea situației de dificultate în care se află la un moment dat.

M.III.-S4.1 Centrul are capacitatea de a asigura masa beneficiarilor.

M.III.-Im¹S4.1: Centrul deține un spațiu destinat depozitării și păstrării alimentelor sau hranei preparate dotat cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru încălzit hrana/gătit mic dejun, hotă, frigider, congelator, mașină de spălat vase și altele.

M.III.-Im²S4.1: Centrul deține o sală care se poate amenaja ca sală de mese, dotată cu mobilier adecvat, funcțional și confortabil și materiale ușor de igienizat. Centrul asigură vesela și tacâmurile necesare.

M.III.-Im³S4.1: Meniul este variat și se afișează zilnic.

M.III.-Im⁴S4.1: Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.

M.III.-Im⁵S4.1: Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).

M.III.-Im⁶S4.1: De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.

M.III.-Im⁷S4.1: Stabilirea modelelor de meniu de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.

M.III.-S4.2 Centrul are capacitatea de a asigura servicii de igienă personală.

M.III.-Im¹S4.2: Centrul deține spații igienico-sanitare: săli de dușuri (separate pe sexe) și băi, dotate cu echipamente pentru alimentare cu apă caldă și rece, amenajate corespunzător pentru evitarea posibilelor accidente și a oricăror riscuri de infecție.

M.III.-Im²S4.2: Serviciile de igienă personală sunt acordate conform programului zilnic afișat la intrarea în centru.

M.III.-S4.3 Centrul are capacitatea de a acorda alte servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj etc.)

M.III.-Im¹S4.3: Centrul dispune de spațiile și dotările adecvate pentru realizarea unor servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj) adresate exclusiv persoanelor cu venituri mici și dispune de personal calificat.

M.III.-Im²S4.3: Centrul elaborează un program săptămânal/lunar de activități/servicii afișat într-un loc accesibil beneficiarilor.

MODUL IV AMENAJARE ȘI DOTARE (Standardele 1-4)

M.IV.-STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Centrul de zi asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.

M.IV.-S1.1 Centrul este amplasat astfel încât să permită accesul facil al beneficiarilor.

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

După caz, în funcție de categoria de beneficiari cărora li se adresează, centrul poate dispune de mijloace de transport auto pentru transportul beneficiarilor.

M.IV.-ImS1.1: Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor.

M.IV.-S1.2 Centrul asigură mijloace de comunicare la distanță pentru beneficiari.

M.IV.-ImS1.2: Centrul dispune de echipamentele de comunicare prin telefonie fixă sau mobilă: cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil ce poate fi pus la dispoziția beneficiarilor.

M.IV.-S1.3 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.

Spațiile accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță.

Dacă centrul dispune de curte proprie și alte spații exterioare, acestea sunt demarcate printr-un gard de înălțime medie, fără elemente periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri (poate fi și un gard viu).

Plasarea camerelor video este admisă numai pentru asigurarea securității la intrare și pe culoarele comune.

M.IV.-ImS1.3: Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.

M.IV.-S1.4 Centrul dispune de un plan de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

Planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant are în vedere activitățile care privesc îmbunătățirea permanentă a condițiilor de primire și deservire a beneficiarilor în spațiile de care centrul dispune (poate avea în vedere programul de curățenie și igienizare periodică, lucrări de amenajare/reabilitare - zugrăvit, re compartimentare, adaptare, dotări cu mobilier și echipamente, amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foisoare, spații verzi etc.).

M.IV.-Im¹S1.4: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.IV.-Im²S1.4: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.

M.IV.-STANDARD 2 AMENAJAREA SPAȚILOR COMUNE ȘI A SPAȚILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ

Centrul de zi este amenajat corespunzător scopului/funcțiilor sale.

Rezultate așteptate: Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime pentru beneficiari și personalul centrului.

M.IV.-S2.1 Centrul dispune de spații comune amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor.

M.IV.-Im¹S2.1: Centrul dispune de cel puțin o sală de primire pentru beneficiari.

M.IV.-Im²S2.1: Sala de primire și coridoarele sunt suficient de spațioase și sunt dotate cu scaune (canapele) pentru beneficiari.

M.IV.-Im³S2.1: Intrarea în centru și deplasarea în spațiile comune trebuie să fie accesibilă inclusiv pentru beneficiarii aflați în scaune cu rotile. După caz, se amplasează echipamente de sprijin, semne indicatoare etc.

M.IV.-S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime pentru confortul beneficiarilor.

M.IV.-ImS2.2: Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și, după caz, aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic.

M.IV.-S2.3 Centrul deține spații adecvate pentru diversele activități derulate/servicii acordate, în funcție de scopul/funcțiile sale și de nevoile individuale ale beneficiarilor.

M.IV.-Im¹S2.3: În funcție de scopul/funcțiile centrului, pentru activitățile derulate se amenajează spații cu destinație specială, respectiv: cabinet de consiliere psihologică și psihoterapie, cabinet medical, sală de kinetoterapie și masaj, cabinet de fizioterapie, sală de gimnastică, săli pentru terapia de grup, pentru terapie ocupațională și orice alte tipuri de terapii necesare beneficiarilor sau alte activități derulate (servire masă, activități pentru menținerea igienei personale etc.), precum și birourile sau cabinetele personalului de conducere, administrativ și auxiliar.

M.IV.-Im²S2.3: Centrul dispune de echipamentele, materialele, aparatura și mobilierul necesar pentru derularea activităților în toate spațiile cu destinație specială.

M.IV.-S2.4 Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt amenajate astfel încât să prevină eventualele accidente.

M.IV.-ImS2.4: Centrul asigură securizarea ferestrelor (mecanismele de închidere funcționează, după caz, sunt prevăzute cu elemente de siguranță), securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, îndepărtarea obiectelor contondente etc. Ușile din centru sunt prevăzute cu sisteme de închidere accesibile personalului.

M.IV.-S2.5 Toate spațiile din interiorul și exteriorul centrului se mențin curate și igienizate.

M.IV.-Im S2.5: Centrul deține și aplică un program de curățenie și igienizare pentru toate spațiile interioare și exterioare. Spațiile comune intens frecventate și spațiile cu destinație specială în care au acces beneficiarii fac obiectul unui program de curățenie zilnic.

M.IV.-STANDARD 3 Centrul de zi dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile

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

M.IV.-S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.

Grupurile sanitare sunt separate pe sexe.

Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două. Numărul grupurilor sanitare se stabilește de fiecare centru în funcție de categoria de beneficiari cărora li se adresează, de situația și

nevoile individuale ale acestora, de numărul de ore petrecute zilnic în centru de către fiecare beneficiar.

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.

Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

Dacă nu există ventilație naturală, se montează echipamente de aerisire.

M.IV.-ImS3.1: *Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.*

M.IV.-S3.2 Grupurile sanitare sunt amenajate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea curentă și să fie evitat riscul de accidente.

M.IV.-ImS3.2: *Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale antiderapante și care permit o igienizare adecvată, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.*

M.IV.-S3.3 Centrul utilizează echipamente din material textil curate și igienizate.

Alezele, halatele, prosoapele și orice alte echipamente din material textil utilizate de centru sunt curate și igienizate (spălate și, după caz, dezinfectate).

M.IV.-Im S3.3: *Echipamentele din material textil utilizate zilnic sunt curate și igienizate.*

M.IV.-S3.4 Centrul dispune de spații special destinate păstrării, depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.

Centrul deține spații (dulapuri, camere) în care depozitează, în condiții de igienă și siguranță, materiale igienico-sanitare, precum și alte materiale consumabile și mijloace fixe.

Accesul în spațiile respective este permis doar personalului centrului.

M.IV.-Im S3.4: *Spațiile de depozitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță.*

M.IV.-S3.5 După caz, centrul asigură condiții adecvate pentru realizarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor.

Centrul are amenajată cel puțin o baie sau o sală de dușuri (o cabină de duș) și dispune de materialele igienico-sanitare necesare pentru efectuarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor, în caz de nevoie.

Condițiile menționate sunt obligatorii pentru centrele care se adresează unor categorii de beneficiari cu afecțiuni de continență sau cu patologie neurologică și/sau neuropsihică ce pot necesita toaletare personală în caz de nevoie.

Pentru a răspunde nevoilor acestor persoane, centrul poate avea în dotare o mașină de spălat și de uscat rufe, utilizate pentru lenjeria și hainele beneficiarilor.

M.IV.-ImS3.5: *Centrul dispune de mijloacele necesare realizării toaletei parțiale sau integrale a beneficiarilor care necesită astfel de servicii.*

M.IV.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Centrul de zi aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

M.IV.-S4.1 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor.

M.IV.-ImS4.1: În funcție de tipul de activități și servicii derulate, centrul deține mobilier (cuiere, dulap) sau un spațiu adecvat (o cameră) pentru păstrarea hainelor beneficiarilor și, după caz, a lenjeriei, încălțămintei, obiectelor igienico-sanitare de uz propriu, pe perioada în care urmează diverse terapii.

M.IV.-S4.2 Centrul respectă normele legale de igienă privind prevenirea și combaterea infecțiilor.

M.IV.-ImS4.2: Centrul respectă normele legale privind o serie de activități desfășurate în concordanță cu scopul/funcțiile sale și serviciile oferite: izolarea persoanei cu boli infecțioase, colectarea, împachetarea, manevrarea și eliberarea produselor de laborator, manipularea echipamentelor și instrumentarului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.

M.IV.-S4.3 Toate spațiile, echipamentele și materialele utilizate în centru sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare.

M.IV.-ImS4.3: Centrul elaborează și aplică un plan propriu de igienizare care cuprinde date despre programele de curățenie (zilnică, săptămânală, lunară) pentru spațiile de care dispune, etape de igienizare/dezinfecție parțială și/sau generală, materiale folosite etc.

M.IV.-S4.4 Centrul realizează depozitarea deșeurilor și ridicarea acestora conform prevederilor legale în vigoare.

M.IV.-ImS4.4: Centrul dispune de spații sau containere speciale pentru colectarea deșeurilor și depozitarea acestora și are încheiate contracte cu firmele de salubritate.

MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-2)

M.V.-STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Centrul de zi respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal

M.V.-S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.

În modelul contractului de furnizare servicii, sunt trecute drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

- 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.

M.V.-Im¹SI.1: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im²SI.1: Contractul de furnizare servicii conține date referitoare la drepturile beneficiarilor.

M.V.-S1.2 Personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor.

Conducătorul centrului planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

M.V.-Im SI.2: Sesiunile de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

M.V.-S1.3 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

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

M.V.-Im¹SI.3: Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im²SI.3: Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.V.-Im³SI.3: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

M.V.-Im⁴SI.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.V.-Im⁵SI.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.V.-S1.4 Centrul facilitează și încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.

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

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

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

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

M.V.-Im¹SI.4: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

M.V.-Im²SI.4: Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii sociale și membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului.

M.V.-S1.5 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea

serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

M.V.-Im¹SI.1: *Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

M.V.-Im²SI.1: *Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.*

M.V.-STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

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

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

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

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

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

M.V.-Im¹S2.1: *Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.*

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

M.V.-Im³S2.1: *Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrului.*

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

M.V.-Im S2.2: *Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant. Acestea se înscriu în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

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

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

M.V.-ImS2.3: *Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.*

M.V.-S2.4 Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor și aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Conducătorul centrului deține un registru de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite, în care se menționează inclusiv abuzurile identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite.

Incidentele deosebite se comunică imediat familiei beneficiarului și se notifică de îndată, în maxim 24 de ore, organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, deces, accidente, furturi, agresiuni, alte infracțiuni sau contravenții etc.).

M.V.-Im¹S2.5: *Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.*

M.V.-Im²S2.5: *Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.*

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

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

Centrul de zi respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.

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

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

M.VI.-Im¹S1.1: *Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.*

M.VI.-Im²S1.1: *Fișa de post a conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.*

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

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor legale privind regulamentul cadru de organizare și funcționare.

M.VI.-Im¹S1.2: *Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.*

M.VI.-Im²S1.2: *Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.*

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

Centrul utilizează un registru de evidență a sesiunilor de perfecționare continuă a personalului în care consemnează toate sesiunile de instruire cu privire la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.

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

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

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

M.VI.-Im¹S1.4: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.

M.VI.-Im²S1.4: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

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

Centrul este supus unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 3 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței administrării resurselor umane, financiare, materiale, precum și performanței activității sale.

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

M.VI.-Im¹S1.5: Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspekție sau control.

M.VI.-Im²S1.5: Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.

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

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

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

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

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

Centrul transmite, semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul centrul, lista beneficiarilor din anul anterior, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și perioada în care au frecventat centrul.

Centrul 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.

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

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

M.VI.-ImS1.7: Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.

M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE

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

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent

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

M.VI.-ImS2.1: Centrul angajează personal calificat, contractează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

M.VI.-S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii.

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

Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/20.

Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice dependente raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.

M.VI.-Im¹S2.2: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.

M.VI.-Im²S2.2: Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/20. Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice dependente raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.

M.VI.-S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.

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

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

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

M.VI.-ImS2.3: Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.

M.VI.-S2.4 Conducerea centrului 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 a fiecărui an, pentru anul anterior.

M.VI.-ImS2.4: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

M.VI.-S2.5 Centrul informează beneficiarii cu privire la programul de lucru al personalului de specialitate.

Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului care funcționează în cabinetele de specialitate sau coordonează programe de activități, precum și programul de audiențe al personalului de conducere.

M.VI.-ImS2.5: Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.

M.VI.-S2.6 Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

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

M.VI.-ImS2.6: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.

M.VI.-S2.7 Personalul centrului are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.

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

M.VI.-ImS2.7: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.

Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte

Pentru a obține licența de funcționare, centrul de zi destinat persoanelor adulte trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între **80%- 100% din totalul de 93 de puncte.**

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

MODEL
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)	11		
M.I.-STANDARD 1 INFORMARE Centrul de zi asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite. Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de zi, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.	4		
M.I.-ImS1.1: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul acestuia.	1		
M.I.-ImS1.2: La intrarea în centru este afișat un programul de vizită care prevede cel puțin o zi/lună planificată în acest scop.	1		
M.I.-ImS1.3: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.	1		
M.I.-ImS1.4: Atribuțiile persoanelor responsabile pentru activitățile de comunicare cu publicul și de informare a beneficiarilor sunt trecute în fișa postului.	1		

<p>M.I.-STANDARD 2 ADMITERE Centrul de zi se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite. Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali ori convenționali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul de zi.</p>	4		
<p>M.I.-ImS2.1: Un exemplar al procedurii de admitere, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.</p>	1		
<p>M.I.-ImS2.2: Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p>M.I.-ImS2.3: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p>M.I.-ImS2.4: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p>M.I.-STANDARD 3 ÎNCETAREA SERVICIILOR Centrul de zi își încetează serviciile în condiții cunoscute de beneficiari. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc serviciile centrului de zi pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura privind încetarea acordării serviciilor.</p>	3		
<p>M.I.-ImS3.1: Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii de încetare a acordării serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul centrului.</p>	1		
<p>M.I.-ImS3.2: Informarea beneficiarilor cu privire la condițiile/situațiile de încetare a serviciilor se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p>	1		
<p>M.I.-ImS3.3: Dosarul în care se</p>	1		

arhivează listele semestriale de evidență a beneficiarilor față de care au încetat serviciile este disponibil la sediul centrului.			
MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1-2)	12		
M.II.-STANDARD 1 - EVALUARE Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că centrul de zi are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.	4		
M.II.-ImS1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.II.-ImS1.2: Fișele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.II.-ImS1.3: Reevaluarea beneficiarului se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, iar rezultatele acesteia se înscriu în fișa de reevaluare a beneficiarului	1		
M.II.-ImS1.4: Fișa de evaluare/reevaluare are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal/convențional.	1		
M.II.-STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR Centrul de zi derulează activități/acordă servicii conform planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție al beneficiarului. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.	8		
M.II.-ImS2.1: Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție al fiecărui beneficiar, pe	1		

suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.			
M.II.-ImS2.2: Revizuirea planului individualizat de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.	1		
M.II.-ImS2.3: Planul individualizat de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.	1		
M.II.-Im¹S2.4: Modelul fișei de monitorizare servicii, pe suport de hârtie, precum și fișele de monitorizare servicii completate de către responsabilul de caz sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.II.-Im²S2.4: Dosarele de servicii ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.II.-Im S2.5: Centrul are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiștii necesari pentru elaborarea și aplicarea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.	1		
M.II.-ImS2.6: Centrul afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
M.II.-ImS2.7: Dosarele de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.	1		
MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-4)	23		
M.III.-STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ Centrul de zi promovează și facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.	3		

Rezultate așteptate: Beneficiarii urmează programe de integrare/reintegrare socială în vederea prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială.			
M.III.-ImS1.1: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție cuprind programe de integrare/reintegrare socială, iar în fișele de monitorizare servicii se detaliază activitățile/serviciile derulate și/sau terapiile urmate de beneficiari.	1		
M.III.-ImS1.2: Activitățile/serviciile și terapiile de integrare/reintegrare socială sunt planificate, coordonate și realizate de personal calificat. Centrul poate angaja personal de specialitate, poate achiziționa serviciile specialiștilor și, pentru unele activități poate încheia contracte de voluntariat.	1		
M.III.-ImS1.3: Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de activități/servicii și terapii derulate, precum și de materialele și echipamentele necesare.	1		
M.III.-STANDARD 2 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează poate acorda servicii de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării statusului funcțional al beneficiarului. Rezultate așteptate: Beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.	4		
M.III.-ImS2.1: Planurile individualizate de asistență și îngrijire și fișele de monitorizare servicii consemnează activitățile/serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională	1		

recomandate și urmate de beneficiari.			
M.III.-ImS2.2: Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele activități derulate și tipuri de terapii oferite (cabinete/săli/băi etc.), precum și de materialele și echipamentele corespunzătoare.	1		
M.III.-ImS2.3: Pentru activitățile/serviciile/terapiile din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, centrul dispune de personal de specialitate angajat și poate achiziționa serviciile specialiștilor.	1		
M.III.-ImS2.4: Registrul/registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.III.-STANDARD 3 SUPRAVEGHEREA ȘI MENȚINEREA SĂNĂTĂȚII Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate monitoriza starea de sănătate a beneficiarilor și poate asigura unele servicii medicale. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt monitorizați din punct de vedere al stării de sănătate, pe perioada în care se află în centru și, după caz, pot primi servicii medicale de bază sau de specialitate, în funcție de situația particulară în care se află.	5		
M.III.-ImS3.1: Centrul dispune de condițiile necesare acordării serviciilor medicale: un cabinet medical dotat cu pat/canapea de consultații, stetoscop și tensiometru, precum și aparat de urgență dotat cu medicamentele și materialele prevăzute de normativele în vigoare.	1		
M.III.-ImS3.2: Registrul de consultații și tratamente este disponibil la cabinetul medical al centrului.	1		

M.III.-ImS3.3: Medicamentele și materialele sanitare sunt păstrate în condiții de siguranță.	1		
M.III.-ImS3.4: Condica de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical al centrului.	1		
M.III.-ImS3.5: Instruirea personalului cu privire la activitatea de îngrijire a persoanelor dependente se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
M.III.-STANDARD 4 ALTE SERVICII DE SUPORT Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate acorda o gamă variată de servicii în sprijinul beneficiarilor aflați în risc de excluziune socială. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc o serie de servicii care pot contribui la depășirea situației de dificultate în care se află la un moment dat.	11		
M.III.-Im¹S4.1: Centrul deține un spațiu destinat depozitării și păstrării alimentelor sau hranei preparate dotat cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru încălzit hrana/gătire mic dejun, hotă, frigider, congelator, mașină de spălat vase și altele.	1		
M.III.-Im²S4.1: Centrul deține o sală care se poate amenaja ca sală de mese, dotată cu mobilier adecvat, funcțional și confortabil și materiale ușor de igienizat. Centrul asigură vesela și tacâmurile necesare.	1		
M.III.-Im³S4.1: Meniul este variat și se afișează zilnic.	1		
M.III.-Im⁴S4.1: Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	1		

M.III.-Im⁵S4.1: Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	1		
M.III.-Im⁶S4.1: De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.	1		
M.III.-Im⁷S4.1: Stabilirea modelelor meniului de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.	1		
M.III.-Im¹S4.2: Centrul deține spații igienico-sanitare: săli de dușuri (separate pe sexe) și băi, dotate cu echipamente pentru alimentare cu apă caldă și rece, amenajate corespunzător pentru evitarea posibilelor accidente și a oricăror riscuri de infecție.	1		
M.III.-Im²S4.2: Serviciile de igienă personală sunt acordate conform programului zilnic afișat la intrarea în centru.	1		
M.III.-Im¹S4.3: Centrul dispune de spațiile și dotările adecvate pentru realizarea unor servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj) adresate exclusiv persoanelor cu venituri mici și dispune de personal calificat..	1		
M.III.-Im²S4.3: Centrul elaborează un program săptămânal/lunar de activități/servicii afișat într-un loc accesibil beneficiarilor.	1		
MODUL IV AMENAJARE ȘI DOTARE (Standarde 1-4)	21		
M.IV.-STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul de zi asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu	4		

accesibil și sigur.			
M.IV.-ImS1.1: Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor.	1		
M.IV.-ImS1.2: Centrul dispune de echipamentele de comunicare prin telefonie fixă sau mobilă: cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil ce poate fi pus la dispoziția beneficiarilor.	1		
M.IV.-ImS1.3: Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.	1		
M.IV.-ImS1.4: Planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.	1		
M.IV.-STANDARD 2 AMENAJAREA SPAȚIILOR COMUNE ȘI A SPAȚIILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ Centrul de zi este amenajat corespunzător scopului/funcțiilor sale. Rezultate așteptate: Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime pentru beneficiari și personalul centrului.	8		
M.IV.-Im¹S2.1: Centrul dispune de cel puțin o sală de primire pentru beneficiari.	1		
M.IV.-Im²S2.1: Sala de primire și coridoarele sunt suficient de spațioase și sunt dotate cu scaune (canapele) pentru beneficiari.	1		
M.IV.-Im³S2.1: Intrarea în centru și deplasarea în spațiile comune trebuie să fie accesibilă inclusiv pentru beneficiarii aflați în scaune cu roțile. După caz, se amplasează echipamente de sprijin, semne indicatoare etc.	1		
M.IV.-ImS2.2: Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și, după caz, aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic.	1		

<p>M.IV.-ImS2.3: În funcție de scopul/funcțiile centrului, pentru activitățile derulate se amenajează spații cu destinație specială, respectiv: cabinet de consiliere psihologică și psihoterapie, cabinet medical, sală de kinetoterapie și masaj, cabinet de fizioterapie, sală de gimnastică, săli pentru terapia de grup, pentru terapie ocupațională și orice alte tipuri de terapii necesare beneficiarilor sau alte activități derulate (servire masă, activități pentru menținerea igienei personale etc.), precum și birourile sau cabinetele personalului de conducere, administrativ și auxiliar.</p>	1		
<p>M.IV.-ImS2.4: Centrul dispune de echipamentele, materialele, aparatura și mobilierul necesar pentru derularea activităților în toate spațiile cu destinație specială.</p>	1		
<p>M.IV.-ImS2.5: Centrul asigură securizarea ferestrelor (mecanismele de închidere funcționează, după caz, sunt prevăzute cu elemente de siguranță), securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, îndepărtarea obiectelor contondente etc. Ușile din centru sunt prevăzute cu sisteme de închidere accesibile personalului.</p>	1		
<p>M.IV.-ImS2.6: Centrul deține și aplică un program de curățenie și igienizare pentru toate spațiile interioare și exterioare. Spațiile comune intens frecventate și spațiile cu destinație specială în care au acces beneficiarii fac obiectul unui program de curățenie zilnic.</p>	1		
<p>M.IV.-STANDARD 3 Centrul de zi dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.</p>	5		

M.IV.-ImS3.1: Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.	1		
M.IV.-ImS3.2: Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale antiderapante și care permit o igienizare adecvată, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.	1		
M.IV.-ImS3.3: Echipamentele din material textil utilizate zilnic sunt curate și igienizate.	1		
M.IV.-ImS3.4: Spațiile de depozitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță.	1		
M.IV.-ImS3.5: Centrul dispune de mijloacele necesare realizării toaletei parțiale sau integrale a beneficiarilor care necesită astfel de servicii.	1		
M.IV.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Centrul de zi aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.	4		
M.IV.-ImS4.1: În funcție de tipul de activități și servicii derulate, centrul deține mobilier (cuiere, dulap) sau un spațiu adecvat (o cameră) pentru păstrarea hainelor beneficiarilor și, după caz, a lenjeriei, încălțăminte, obiectelor igienico-sanitare de uz propriu, pe perioada în care urmează diverse terapii.	1		
M.IV.-ImS4.2: Centrul respectă normele legale privind o serie de activități desfășurate în concordanță cu scopul/funcțiile sale și serviciile oferite: izolarea persoanei cu boli infecțioase, colectarea, împachetarea,	1		

manevrarea și eliberarea produselor de laborator, manipularea echipamentelor și instrumentarului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.			
M.IV.-ImS4.3: Centrul elaborează și aplică un plan propriu de igienizare care cuprinde date despre programele de curățenie (zilnică, săptămânală, lunară) pentru spațiile de care dispune, etape de igienizare/dezinfecție parțială și/sau generală, materiale folosite etc.	1		
M.IV.-ImS4.4: Centrul dispune de spații sau containere speciale pentru colectarea deșeurilor și depozitarea acestora și are încheiate contracte cu firmele de salubritate.	1		
MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)	10		
M.V.-STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR Centrul de zi respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	6		
M.V.-ImS1.1: Contractul de furnizare servicii conține date referitoare la drepturile beneficiarilor .	1		
M.V.-ImS1.2: Sesiunile de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
M.V.-ImS1.3: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă pe suport de hârtie la sediul centrului.	1		
M.V.-ImS1.4: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor, iar registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea	1		

este disponibil la sediul centrului.			
M.V.-ImS1.5: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.V.-ImS1.6: Sesiunile de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
M.V.-STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Centrul de zi ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	4		
M.V.-ImS2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie la sediul centrului.	1		
M.V.-ImS2.2: Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant. Acestea se înscriu în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.	1		
M.V.-ImS2.3: Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
M.V.-ImS2.4: Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.	1		
MODUL VI MANAGEMENT ȘI	16		

RESURSE UMANE (Standarde 1-2)			
M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Centrul de zi respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.	9		
M.VI.-Im¹S1.1: Conducerea centrului se află în sarcina unui director, pentru serviciile sociale cu personalitate juridică sau unui șef de centru, în cazul celor fără personalitate juridică.	1		
M.VI.-Im²S1.1: Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	1		
M.VI.-ImS1.2: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.VI.-ImS1.3: Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	1		
M.VI.-ImS1.4: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
M.VI.-ImS1.5: Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.	1		
M.VI.-Im¹S1.6: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și este public.	1		
M.VI.-Im²S1.6: Raportul de activitate este postat pe internet, pe site-ul de prezentare al furnizorului de servicii sociale.	1		

M.VI.-ImS1.7: Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.	1		
M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE Centrul de zi dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent	7		
M.VI.-ImS2.1: Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.	1		
M.VI.-Im¹S2.2: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contracte de internship sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.	1		
M.VI.-Im²S2.2 Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/20. Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice dependente raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.	1		
M.VI.-ImS2.3: Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.VI.-ImS2.4: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul	1		

centrului.			
M.VI.-ImS2.5: Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.	1		
M.VI.-Im S2.6: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.	1		
Total punctaj:	93		