

ORDIN nr. 175 din 12 iulie 2006 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale la domiciliu pentru persoane adulte cu handicap

Forma sintetică la data 27-Jun-2018. Acest act a fost creat utilizand tehnologia SintAct®-Acte Sintetice. SintAct® și tehnologia Acte Sintetice sunt mărci înregistrate ale Wolters Kluwer.

Având în vedere prevederile Hotărârii Guvernului nr. [539/2005](#) pentru aprobarea Nomenclatorului instituțiilor de asistență socială și a structurii orientative de personal, a Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a instituțiilor de asistență socială, precum și a Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Ordonanței Guvernului nr. [68/2003](#) privind serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul art. 4 alin. (1) lit. t) și al art. 5 alin. (4) din Ordonanța Guvernului nr. [14/2003](#) privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Persoanele cu Handicap, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. [239/2003](#), cu modificările și completările ulterioare,

președintele Autorității Naționale pentru Persoanele cu Handicap emite prezentul ordin.

Art. 1

Se aprobă Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale la domiciliu pentru persoane adulte cu handicap, prevăzute în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2

Standardele minime de calitate prevăzute în anexă se aplică începând cu data de 1 august 2006.

Art. 3

Furnizorii de servicii sociale de drept public și privat, care desfășoară activități la domiciliu în domeniul protecției persoanelor adulte cu handicap, vor duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

Art. 4

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale pentru Persoanele cu Handicap,
Silviu George Didilescu

ANEXĂ: STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru serviciile sociale la domiciliu pentru persoane adulte cu handicap

(1)

MODUL I	Accesarea serviciilor
	1. INFORMARE
	2. ADMITERE
	3. EVALUARE
	4. PLANIFICAREA SERVICIILOR
	5. CONTRACT DE SERVICII
	6. PROGRAMUL ACTIVITĂȚILOR
	7. SISTAREA SERVICIILOR
MODUL II	Servicii la domiciliu
	8. SERVICII DE ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ
	9. SERVICII DE RECUPERARE MEDICALĂ ȘI REABILITARE
	10. INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ
	11. ÎNGRIJIRI MEDICALE
MODUL III	Drepturi - etică
	12. CODUL DREPTURILOR BENEFICIARILOR

MODUL IV	13. RELAȚIA PERSONALULUI CU BENEFICIARII Reclamații și protecție 14. RECLAMAȚII 15. PROTECȚIE ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII 16. NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE
MODUL V	Resurse umane 17. STRUCTURA ȘI CALIFICAREA PERSONALULUI 18. SELECȚIA, ANGAJAREA ȘI PROMOVAREA PERSONALULUI 19. PERFECȚIONAREA PERSONALULUI
MODUL VI	Organizare și administrare 20. CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE 21. PERSONAL DE CONDUCERE 22. PLANIFICARE-DEZVOLTARE 23. EVALUARE ȘI CONTROL 24. COMUNICARE INTERNĂ 25. COMUNICARE ȘI PARTENERIAT 26. ÎNREGISTRAREA ȘI ARHIVAREA DATELOR

Centrul de servicii sociale la domiciliu pentru persoane adulte cu handicap este numit în continuare Centru. Furnizorii de servicii sociale de drept public și privat care furnizează servicii sociale la domiciliu pentru persoane adulte cu handicap sunt numiți în continuare Furnizor.

I. Accesarea serviciilor

Standarde 1-7

INFORMARE

Standard 1	Informare Centrul (Furnizorul) deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind serviciile acordate, inclusiv în forme accesibile persoanelor cu handicap.
Rezultat	Populația are acces la informații privind oferta de servicii a Centrului (Furnizorului).

Condiții minime:

- 1.1. Centrul (Furnizorul) pune la dispoziția beneficiarului, familiei acestuia sau oricărei alte persoane interesate, materiale informative și publicitate privind serviciile acordate.
- 1.2. Pentru o informare corectă și completă, Centrul (Furnizorul) editează și utilizează Ghidul beneficiarului, redactat în limba română sau, după caz, în limbile minorităților naționale; Ghidul beneficiarului conține informații accesibile, actualizate la zi, privind misiunea și obiectivele Centrului (Furnizorului), resursele, facilitățile, serviciile, costurile, calificarea personalului, criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, numărul de locuri, termenii-cheie ai contractului de servicii, procedura de efectuare a reclamațiilor.
- 1.3. Centrul (Furnizorul) deține și utilizează un Manual de proceduri care cuprinde toate procedurile aplicate în procesul de furnizare a serviciilor către beneficiar.
- 1.4. Ghidul beneficiarului și Manualul de proceduri sunt disponibile și în forme adaptate (scriere Braille, casete video/audio) pentru persoanele cu handicap senzorial; unde este cazul, există și versiuni în limbile minorităților naționale.
- 1.5. Beneficiarii de servicii sociale la domiciliu își exprimă în scris acordul pentru a fi contactați în vederea furnizării de relații despre calitatea serviciilor.

ADMITERE

Standard 2	Admitere Centrul (Furnizorul) deține și utilizează o procedură privind admiterea beneficiarilor în procesul de furnizare de servicii.
Rezultat	Solicitanții serviciilor sunt admiși ca beneficiari numai dacă Centrul (Furnizorul) le poate satisface nevoile specifice individuale.

Condiții minime:

- 2.1. Centrul (Furnizorul) va accepta noi beneficiari numai în limita capacității sale de a oferi servicii de calitate, conform prezentelor standarde.
- 2.2. Procedura de admitere trebuie să precizeze: actele necesare; criteriile de eligibilitate a beneficiarilor; cine ia decizia de admitere/respingere; modul în care se consemnează decizia; modalitatea de contestare a deciziei.
- 2.3. În vederea admiterii ca beneficiar, dosarul personal întocmit de solicitant/reprezentantul legal împreună cu reprezentantul serviciului social local va conține următoarele acte: cerere tip; copie de pe actul de identitate; certificat de persoană cu handicap; recomandare pentru servicii la domiciliu.

EVALUARE

Standard 3	Evaluare
	Centrul (Furnizorul) deține și utilizează o procedură privind evaluarea inițială/reevaluarea beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarii sunt admiși în Centru (de Furnizori) și li se asigură servicii numai în baza evaluării/reevaluării nevoilor individuale.

Condiții minime:

- 3.1. Centrul (Furnizorul) efectuează o evaluare inițială a fiecărui solicitant, care include: istoricul apariției handicapului, autonomie personală și stare fizică, greutate și regim alimentar (inclusiv preferințe alimentare), vâz, auz, comunicare (limbaj), sănătate bucală (dentiție etc.), locomoție, mobilitate generală, continență, medicație curentă, sănătate mentală și cogniție, preocupări, hobby-uri, nevoi culturale și spirituale (religioase), siguranță personală, riscuri, relația cu familia și alte contacte sociale, dependență de droguri, alcool, tutun etc.
- 3.2. În baza evaluării inițiale, Centrul (Furnizorul) stabilește serviciile ce vor fi asigurate beneficiarilor.
- 3.3. Centrul (Furnizorul) efectuează reevaluarea beneficiarului atunci când apar modificări semnificative ale stării sale psiho-fizice.
- 3.4. Evaluarea se efectuează de către o echipă multidisciplinară formată din minimum trei specialiști din domenii ca: medicină, asistență socială, psihologie, psihopedagogie etc.
- 3.5. Evaluarea inițială/reevaluările se efectuează cu participarea beneficiarului și, după caz, a reprezentantului său legal.
- 3.6. Datele privind evaluarea inițială/reevaluările sunt înregistrate într-o Fișă de evaluare individuală și păstrate în regim de confidențialitate, conform legii; beneficiarul/reprezentantul său legal are acces la aceste date.

PLANIFICAREA SERVICIILOR

Standard 4	Planificarea serviciilor
	Centrul (Furnizorul) asigură fiecărui beneficiar un plan al serviciilor care îi vor fi acordate.
Rezultat	Fiecare beneficiar primește servicii în baza unei planificări individuale.

Condiții minime:

- 4.1. Pentru fiecare beneficiar se întocmește un Plan Individualizat de Serviciu
- 4.2. Planul Individualizat de Servicii stabilește, în baza evaluării inițiale/reevaluărilor, serviciile asigurate beneficiarului precum și personalul implicat în realizarea planului; Planul Individualizat de Servicii include următoarele capitole: Program Individualizat de Îngrijire și, după caz, un Program Individualizat de Socializare și un Program Individualizat de Recuperare.
- 4.3. În cazul în care beneficiarul necesită și alte servicii în afara celor asigurate de Centru (Furnizor), acestea pot fi contractate de la alți furnizori de servicii din comunitate; serviciile externalizate pot fi incluse în Planul Individualizat de Servicii și prevăzute în contractul de servicii.
- 4.4. Planul Individualizat de Servicii este elaborat de o echipă multidisciplinară formată din minimum trei specialiști din domenii ca: medicină, asistență socială, psihologie, kinetoterapie, psihopedagogie etc.
- 4.5. Responsabilitatea coordonării serviciilor incluse în Planul Individualizat de Servicii revine unui "manager de caz" desemnat din rândul personalului specializat al Centrului (Furnizorului); un manager de caz poate coordona serviciile pentru 16-20 beneficiari.
- 4.6. Planul Individualizat de Servicii este revizuit periodic, la 6 luni, și oricând este necesar, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului.
- 4.7. Elaborarea și revizuirea Planului Individualizat de Servicii se efectuează împreună cu beneficiarul și/sau cu reprezentantul legal al acestuia.
- 4.8. Beneficiarul/reprezentantul său legal primește o copie a Planului Individualizat de Servicii (în forma inițială și ori de câte ori acesta este revizuit), prezentată într-o formă accesibilă (tipărită obișnuit sau în Braille, casete video pentru limbaj mimico-gestual, casete audio etc., după caz).

CONTRACT DE SERVICII

Standard 5	Contract de servicii
	Centrul (Furnizorul) asigură beneficiarului serviciile necesare, în baza unui contract încheiat în condițiile legii.
Rezultat	Fiecare beneficiar deține un contract de servicii, în baza căruia i se asigură serviciile necesare.

Condiții minime:

- 5.1. Contractul de servicii se realizează conform modelului prevăzut de legislația în vigoare; în contract se prevăd, cel puțin: serviciile acordate, programul serviciilor, plătitorul serviciilor (beneficiarul/rude ale acestuia/autoritățile locale/casa de sănătate/alții), drepturile și obligațiile fiecărei părți, răspunderile în cazul nerespectării prevederilor contractuale, persoana de contact în caz de urgență, alte clauze.
- 5.2. Contractul stabilește condițiile de reprezentare a beneficiarului în relația cu Centrul (Furnizorul).

- 5.3. Contractul va putea fi modificat ulterior, conform unor clauze prestabilite.
- 5.4. Contractul este scris într-o formă accesibilă beneficiarului și explicat acestuia într-un mod cât mai clar.
- 5.5. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a contractului de servicii.

PROGRAMUL ACTIVITĂȚILOR

Standard 6	Programul activităților Centrul (Furnizorul) acordă beneficiarilor servicii conform unui program prestabilit.
Rezultat	Beneficiarii participă la un program de activități, desfășurat după o programare și un orar prestabilite, care răspunde nevoilor individuale evaluate.

Condiții minime:

- 6.1. Programul și orarul activităților desfășurate la domiciliul beneficiarului sunt stabilite de comun acord cu beneficiarii/reprezentanții lor legali.
- 6.2. Programul activităților este prevăzut în contractul de servicii; ori de câte ori se fac modificări ale programului, acestea fac obiectul unui act adițional la contract.
- 6.3. Centrul (Furnizorul) are posibilitatea de a preveni situațiile generate de indisponibilitatea personalului (îmbolnăviri ori alte situații) de a se deplasa la domiciliul beneficiarului conform programului și orarului prestabilit, prin existența unui personal de rezervă.
- 6.4. În cazurile în care orarul nu poate fi respectat de către Centru (Furnizor), acesta are obligația de a contacta, în timp util, beneficiarul/reprezentantul acestuia și de a stabili, de comun acord, modalitatea de rezolvare a situației.
- 6.5. La rândul său, beneficiarul are obligația de a anunța Centrul (Furnizorul) despre orice modificare accidentală de orar pe care o solicită din motive bine întemeiate (internare, decesul unei rude până la gradul III etc.).
- 6.6. Centrul (Furnizorul) dispune de mijloace de comunicare (telefon ori altele) prin care fiecare beneficiar poate comunica, în timp real, cu personalul.

SISTAREA SERVICIILOR

Standard 7	Sistarea serviciilor Centru (Furnizorul) are și aplică o procedură privind sistarea serviciilor.
Rezultat	Sistarea serviciilor se face în condiții de siguranță pentru beneficiar.

Condiții minime:

- 7.1. În momentul sistării serviciilor, Centrul (Furnizorul) întocmește, pentru fiecare beneficiar, o Foai de sistare a serviciilor în care se precizează: data sistării serviciilor, motivele, persoana de contact care va putea da relații despre evoluția ulterioară a beneficiarului.
- 7.2. Pentru fiecare beneficiar, Centrul (Furnizorul) întocmește un dosar care va conține: Fișa de evaluare/reevaluare, Planul Individualizat de Servicii și Foai de sistare a serviciilor; dosarul se întocmește în trei exemplare, dintre care unul se înmânează, cu semnătură de primire, beneficiarului/reprezentantului legal sau familiei (după caz), al doilea se trimite, cu confirmare de primire, serviciului social local, în vederea monitorizării beneficiarului după sistarea serviciilor, iar al treilea se păstrează în arhiva Centrului (Furnizorului).

II. Servicii la domiciliu

Standard 8

SERVICII DE ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ

Standard 8	Supravegherea și menținerea sănătății Centrul (Furnizorul) asigură beneficiarilor servicii de îngrijire și asistență în concordanță cu misiunea sa și nevoile beneficiarilor.
Rezultat	Beneficiarii primesc servicii de îngrijire și asistență în baza evaluării/reevaluării nevoilor individuale.

Condiții minime:

- 8.1. Centrul (Furnizorul) asigură fiecărui beneficiar servicii de îngrijire și asistență la domiciliu care au în vedere:
 - a) îngrijire primară:
 - ajutor pentru igienă corporală;
 - îmbrăcare și dezbrăcare;
 - igiena eliminărilor;
 - hrănire și hidratare;
 - transfer și mobilizare;
 - deplasare în interior; comunicare;
 - ajutor pentru prepararea și livrarea hranei;
 - efectuarea de cumpărături;
 - activități de menaj;
 - administrare și gestionare a bugetului propriu.

b) asistență în menținerea sănătății:

- sesizarea medicului de familie ori de câte ori apar modificări ale stării de sănătate;
- sprijin în administrarea tratamentelor medicale orale prescrise;
- educație pentru sănătate (cunoștințe minime despre igienă și riscuri privind fumatul, drogurile, viața sexuală neprotejată etc.).

- 8.2. Centrul (Furnizorul) sprijină accesul fiecărui beneficiar la asistență medicală generală și de specialitate (medic de familie, medici specialiști, cabinete etc. în cadrul comunității) și la asistență tehnică adecvată (ochelari, lucrări stomatologice, orteze, proteze etc.).
- 8.3. Centrul (Furnizorul) asigură monitorizarea în scop preventiv și terapeutic a stării de sănătate somatică și psihică a beneficiarilor.
- 8.4. Centrul (Furnizorul) realizează, pentru beneficiari, programe de educație sanitară (împotriva fumatului, consumului de băuturi alcoolice și droguri, sexuală și contraceptivă etc.) cu personal calificat propriu ori contractat din comunitate (medic, psiholog, asistent social etc.).
- 8.5. Personalul Centrului (Furnizorului) care intră în contact direct cu beneficiarii este obligat săși efectueze controale ale stării de sănătate fizică și psihică (conform prevederilor legale).

Standard 9

SERVICII DE RECUPERARE MEDICALĂ ȘI REABILITARE

Standard 9	Recuperare medicală și reabilitare
	Centrul (Furnizorul) asigură fiecărui beneficiar un program de recuperare medicală și reabilitare care are ca finalitate dezvoltarea autonomiei sale personale.
Rezultat	Beneficiarii desfășoară activități de recuperare medicală și reabilitare conform nevoilor și preferințelor personale.

Condiții minime:

- 9.1. Centrul (Furnizorul) asigură activități de recuperare medicală și reabilitare în baza unui Program Individualizat de Recuperare care constituie un capitol al Planului Individualizat de Servicii; Programul Individualizat de Recuperare este elaborat și revizuit periodic în baza evaluării/reevaluărilor efectuate pentru fiecare beneficiar.
- 9.2. Programul Individualizat de Recuperare se stabilește de către o echipă multidisciplinară, cu participarea beneficiarului/reprezentantului și familiei beneficiarului, după caz, în baza evaluării/reevaluărilor nevoilor beneficiarului.
- 9.3. Activitățile de recuperare medicală și reabilitare sunt efectuate de specialiști, în funcție de diagnostic și de condițiile de la domiciliul beneficiarului.
- 9.4. Programul Individualizat de Recuperare al fiecărui beneficiar cuprinde în mod necesar activități de formare-dezvoltare a abilităților de autoservire și de îngrijire personală și auto-gospodărire.
- 9.5. Structura personalului implicat în activitățile de recuperare medicală și reabilitare corespunde nevoilor beneficiarilor.
- 9.6. Personalul Centrului (Furnizorului) încurajează și sprijină beneficiarii să manifeste inițiativă, să-și organizeze și să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene, fiind luate toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor.
- 9.7. Centrul (Furnizorul) va avea permanent în vedere ca finalitatea activităților desfășurate cu beneficiarii să fie reintegrarea socială și profesională.

Standard 10

INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Standard 10	Integrare/Reintegrare socială
	Centrul (Furnizorul) asigură beneficiarilor sprijin pentru a deveni membri activi și responsabili ai comunității de apartenență.
Rezultat	Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să mențină o relație strânsă cu familia și comunitatea locală.

Condiții minime:

- 10.1. Centrul (Furnizorul) asigură activități de integrare familială și comunitară în baza unui Program de Socializare care constituie un capitol al Planului Individualizat de Servicii; acest program este elaborat și revizuit periodic în baza evaluării/reevaluărilor efectuate pentru fiecare beneficiar.
- 10.2. Activitățile care vizează socializarea, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarilor, pot fi: informare; interpretare în limbaj mimico-gestual; consiliere juridică; asistență socială; pregătire pentru viață independentă; consiliere pentru adaptarea locuinței; îndrumare vocațională (sprijin pentru angajare, formare, orientare și integrare în muncă); socializare și petrecerea timpului liber.
- 10.3. Centrul (Furnizorul) încurajează și sprijină beneficiarii să mențină și să dezvolte relația cu familia, reprezentantul legal, prietenii etc.
- 10.4. Centrul (Furnizorul) informează și consultă familiile beneficiarilor atunci când se iau decizii importante în

- legătură cu aceștia (evaluarea inițială/reevaluările, stabilirea Planului Individualizat de Servicii, drepturi, proceduri etc.).
- 10.5. Centrul (Furnizorul) asigură, la nevoie, consiliere și sprijin psihologic familiilor în vederea integrării/reintegrării familiale și comunitare a beneficiarilor.
 - 10.6. Centrul (Furnizorul) asigură informarea beneficiarilor asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de cetățeni.
 - 10.7. Centrul (Furnizorul) sprijină beneficiarii să cunoască și să utilizeze serviciile comunității (poștă și comunicații, transport, servicii medicale și de reabilitare, instituții/servicii culturale și sportive etc.).
 - 10.8. Centrul (Furnizorul) sprijină beneficiarii să desfășoare activități de socializare și petrecere a timpului liber.

Standard 11

ÎNGRIJIRI MEDICALE

Standard 11	Îngrijiri medicale Centrul (Furnizorul) acordă beneficiarilor îngrijiri medicale conform prevederilor legale.
Rezultat	Beneficiarilor care au nevoie li se acordă îngrijiri medicale de către furnizorul de servicii medicale, cu respectarea normelor legale în vigoare.

Condiții minime:

- 11.1. Îngrijirile medicale sunt furnizate pe baza biletelor de recomandare eliberate de medicii specialiști din unitățile sanitare.
- 11.2. Îngrijirile medicale au în vedere: administrarea medicamentelor pe cale orală, respiratorie, tegumente, mucoase, injecție intravenoasă, injecție intramusculară, injecție subcutanată, injecție intradermică, perfuzie; îngrijirea plăgilor: escare, stome, arsuri, picior diabetic, ulceratii etc.; prevenirea complicațiilor bolnavilor imobilizați la pat: mobilizare, tapotaj, masaj, urmărirea pacienților cu aparat gipsat; măsurarea glicemiei cu glucometru; sondaj vezical, aplicarea condomului urinar, pampers; spălaturi, clisme, eliminarea manuală a fecaloamelor; alimentația pacientului cu tulburări de deglutiție: activă, pasivă și provocată de sonda gastrică și gastrostoma.
- 11.3. Centrul (Furnizorul) ține evidența serviciilor medicale furnizate beneficiarului, într-un document special - Fișa medicală - care cuprinde cel puțin următoarele: tipul serviciului medical acordat, data și ora acordării, durata și evoluția stării de sănătate.
- 11.4. Centrul (Furnizorul) asigură monitorizarea tuturor schimbărilor privind starea de sănătate a beneficiarilor, spontană sau ca efect al medicației și le comunică familiei/medicului de familie/altor instituții contractate pentru servicii medicale. În caz de urgență medicală, se anunță Salvarea.
- 11.5. În cazul decesului unui beneficiar, medicamentele acestuia se păstrează până la stabilirea cauzelor decesului.

III. Drepturi - etică

Standarde 12-13

CODUL DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Standard 12	Codul drepturilor beneficiarilor Centrul (Furnizorul) respectă drepturile beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Beneficiarii sunt tratați de întregul personal, în procesul de furnizare a serviciilor, cu respectarea prevederilor scrise privind drepturile acestora.

Condiții minime:

- 12.1. Drepturile beneficiarilor sunt prevăzute în Codul drepturilor beneficiarilor.
- 12.2. Codul drepturilor beneficiarilor le garantează acestora următoarele drepturi:
 - (01) de a fi informați (ei și reprezentanții lor), cu privire la drepturile și responsabilitățile în calitate de beneficiari ai serviciilor Centrului (Furnizorului), de a participa și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
 - (02) de a-și desfășura activitățile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
 - (03) de a decide și a-și asuma riscurile (direct sau prin reprezentanți legali) în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;
 - (04) de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți membri ai comunității;
 - (05) de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
 - (06) de a consimți, prin contract, asupra serviciilor acordate la domiciliu;
 - (07) de a beneficia de serviciile menționate în contract;
 - (08) de a li se păstra toate datele personale în siguranță și confidențialitate; excepțiile de la regulă sunt consemnate în scris, în acord cu beneficiarii sau cu reprezentanții lor;
 - (09) de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați sau pedepsiți, hărțuiți sau exploatați sexual;
 - (10) de a face sugestii și reclamații fără teamă de represalii;
 - (11) de a nu fi exploatați economic (abuzuri privind banii, proprietățile, pretenții ce depășesc taxele convenite pentru servicii etc.);
 - (12) de a nu li se impune restricții de natură fizică sau psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt

personal calificat și a celor convenite prin contractul de servicii, regulamentul de organizare și funcționare sau regulamentul de ordine interioară;

(13) de a fi tratați și de a avea acces la toate serviciile sociale, fără discriminare;

(14) de a beneficia de intimitate;

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

(16) de a-și dezvolta talentele și abilitățile; de a fi sprijiniți pentru a se angaja în muncă;

(17) de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;

(18) de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală;

(19) de a fi anunțați în scris și de a putea fi audiați cu 28 de zile lucrătoare înainte, dacă vor excluși de la accesul la activitățile Centrului (Furnizorului) (cazuri de sistare a serviciilor ori rezilierea unilaterală a contractului de servicii);

(20) de a fi excluși de la accesul la servicii numai:

- din rațiuni de ordin medical;

- la dorința beneficiarului;

- în cazul în care cerințele de abilitare/reabilitare ale beneficiarului depășesc posibilitățile (Centrului) Furnizorului;

- în cazul pierderii autorizației de funcționare de către (Centru) Furnizor.

(21) de a practica cultul religios ales;

(22) de a nu desfășura activități lucrative, în folosul Centrului (Furnizorului), împotriva voinței lor;

(23) de a avea acces la toate informațiile care îi privesc, deținute de Centru (Furnizor);

(24) de a se implica și a participa la toate deciziile care îi privesc;

(25) de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil (în format clasic sau adaptat), despre politica și procedurile Centrului (Furnizorului) și a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;

(26) de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate de Centru (Furnizor);

(27) de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate (inclusiv dreptul de a refuza unele servicii, în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de servicii);

(28) de a fi tratați individualizat pentru o valorizare maximală a potențialului personal;

(29) de a primi răspuns la solicitările, opiniile exprimate.

RELAȚIA PERSONALULUI CU BENEFICIARI

Standard 13	Relația personalului cu beneficiarii
	Centrul (Furnizorul) deține și aplică o procedură privind relația personalului cu beneficiarii, conformă cu normele deontologice și cu legislația în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt tratați de întregul personal, în procesul de furnizare a serviciilor, cu onestitate și respect.

Condiții minime:

- 13.1. Personalul cunoaște și respectă Codul drepturilor beneficiarilor.
- 13.2. Personalul cunoaște și respectă procedura Centrului (Furnizorului) privind relația cu beneficiarii.
- 13.3. Centrul (Furnizorul) informează beneficiarii/reprezentanții legali, familiile beneficiarilor asupra procedurii privind relația personalului cu beneficiarii.
- 13.4. Personalul de specialitate cunoaște particularitățile individuale legate de tipul și gradul de handicap al beneficiarilor, astfel încât să poată stabili o comunicare și relații adecvate cu aceștia.

IV. Reclamații și protecție

Standarde 14-16

RECLAMAȚII

Standard 14	Reclamații
	Centrul (Furnizorul) deține și aplică o procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor.
Rezultat	Beneficiarii cunosc modalitățile de efectuare a reclamațiilor; reclamațiile sunt soluționate cu promptitudine și corectitudine.

Condiții minime:

- 14.1. Centrul (Furnizorul) informează în scris beneficiarii/reprezentanții legali, chiar de la admiterea beneficiarilor, asupra procedurii privind sesizările și reclamațiile: cui se adresează, cum se face reclamația/sesizarea, care sunt termenele de răspuns, cum se răspunde la sesizare, cine se va ocupa de rezolvarea cazului.
- 14.2. Centrul (Furnizorul) pune la dispoziția beneficiarilor procedura privind efectuarea reclamațiilor, într-un format și la un nivel accesibil, în funcție de tipul și gradul de handicap (scriere Braille, casete audio etc.).

PROTECȚIE ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Standard 15	Protecție împotriva abuzurilor și neglijării
	Centrul (Furnizorul) deține și aplică o procedură privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului (fizic, psihic, sexual, material sau financiar), neglijării, discriminării, a tratamentului

	degradant sau inuman - fapte comise deliberat sau din ignoranță.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzului, neglijării sau tratamentului inuman sau degradant.

Condiții minime:

- 15.1. Centrul (Furnizorul) asigură informarea personalului și beneficiarilor/reprezentanților lor legali (prin modalități accesibile, după caz) asupra procedurilor cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz/neglijență asupra beneficiarilor.
- 15.2. Conducerea Centrului (Furnizorului) încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului.
- 15.3. Angajații care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar, au obligația de a înștiința imediat conducerea Centrului (Furnizorului), care ia măsurile conform legii (anunță, după caz, salvarea, poliția, procuratura etc.).
- 15 A Centrul (Furnizorul) deține un Registru privind protecția împotriva abuzurilor în care personalul responsabilizat consemnează situațiile sesizate precum și măsurile ce au fost luate; acestea sunt consemnate și în dosarul beneficiarului.

NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Standard 16	Notificarea incidentelor deosebite Centrul (Furnizorul) are și aplică o procedură de notificare a incidentelor deosebite, petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Familia, reprezentantul legal al beneficiarului, precum și alți factori direct interesați, conform legii, sunt anunțați în cel mai scurt timp, asupra incidentelor deosebite, care afectează siguranța beneficiarilor.

Condiții minime:

- 16.1. Conducerea Centrului (Furnizorului) informează, în scris, factorii direct interesați (reprezentantul legal, familia, poliția, alte instituții etc., după caz) în legătură cu toate incidentele deosebite (petrecute în procesul de furnizare a serviciilor) care afectează beneficiarii și verifică faptul că notificarea a fost trimisă în maximum 24 de ore; notificările efectuate și măsurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate sunt consemnate de personalul responsabilizat în dosarul beneficiarului.
- 16.2. Se notifică cel puțin următoarele evenimente:
 - a) decesul unui beneficiar în timpul acordării serviciilor, inclusiv circumstanțele în care s-a produs;
 - b) îmbolnăvirile, conform normelor sistemului de sănătate;
 - c) răniri sau vătămări importante ori accidente;
 - d) contravenții și infracțiuni;
 - e) orice acuzații privind comportamentul inadecvat al unui membru al personalului;
 - f) modificarea accidentală a programului/orarului activităților;
 - g) orice alte evenimente petrecute în timpul furnizării serviciilor care afectează siguranța beneficiarilor ori a personalului.

V. Resurse umane

Standarde 17-19

STRUCTURA ȘI CALIFICAREA PERSONALULUI

Standard 17	Structura și calificarea personalului Centrul (Furnizorul) dispune de o structură de personal în concordanță cu misiunea lui, cu nevoile beneficiarilor și cu normele legale în vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

Condiții minime:

- 17.1. Structura de personal a Centrului (Furnizorului) asigură desfășurarea efectivă și eficientă a activităților din cadrul procesului de furnizare a serviciilor.
- 17.2. Structura de personal a Centrului (Furnizorului) corespunde, din punct de vedere numeric și al calificării, cerințelor de calitate ale standardelor din domeniu; va exista și un număr adecvat de personal care asigură suplirile (cazurile în care personalul titular este indisponibil).
- 17.3. Structura de personal este descrisă în organigrama Centrului (Furnizorului); aceasta precizează organizarea pe compartimente, servicii etc., a personalului Centrului (Furnizorului) precum și relațiile de subordonare/colaborare dintre acestea.
- 17.4. Centrul (Furnizorul) elaborează și revizuieste periodic organigrama, pentru a răspunde dinamicii cerințelor beneficiarilor.
- 17.5. Centrul (Furnizorul) poate să utilizeze personal voluntar; acesta nu este inclus în organigramă și nu poate prelua responsabilitățile personalului retribuit.
- 17.6. Pentru fiecare poziție din organigramă există o fișă a postului în care sunt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului.

- 17.7. Fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului.
- 17.8. Fiecare angajat are obligația de a cunoaște și respecta prevederile fișei postului pe care îl ocupă.
- 17.9. Centrul (Furnizorul) ține o evidență clară a prezenței personalului la domiciliile beneficiarilor, în conformitate cu programul și orarul prestabilit; repartizarea personalului se efectuează într-o manieră flexibilă, pentru a asigura continuitatea procesului de furnizare a serviciilor și respectarea standardelor de calitate în domeniu.
- 17.10. Centrul (Furnizorul) asigură, pe cât posibil, stabilitatea personalului care lucrează direct cu beneficiarii, pentru a realiza continuitatea activităților și confortul afectiv al beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor.
- 17.11. În repartizarea personalului care lucrează nemijlocit cu beneficiarii, conducerea Centrului (Furnizorului) va ține seama, pe cât posibil, de afinitățile dintre lucrători și beneficiari, prioritate având preferințele beneficiarilor.

SELECȚIA, ANGAJAREA ȘI PROMOVAREA PERSONALULUI

Standard 18	<p>Selecția, angajarea și promovarea personalului</p> <p>Centrul (Furnizorul) aplică prevederi scrise privind selecția, angajarea și promovarea personalului, conforme cu tipul și misiunea Centrului (Furnizorului) și cu legislația în vigoare.</p>
Rezultat	Centrul (Furnizorul) selectează, angajează și promovează personalul pe criterii de competență și cu respectarea legalității.

Condiții minime:

- 18.1. Angajarea/promovarea personalului se realizează conform criteriilor de competență ale postului (calificare, experiență, abilități profesionale, atitudini, motivație etc.).
- 18.2. Centrul (Furnizorul) se asigură că personalul care lucrează direct cu beneficiarii are o condiție bună de sănătate (probată cu documente medicale, conform legislației în vigoare).
- 18.3. Centrul (Furnizorul) utilizează personal voluntar numai în urma verificării recomandărilor solicitate; se solicită inclusiv cazier judiciar.

PERFEȚIONAREA PERSONALULUI

Standard 19	<p>Perfecționarea personalului</p> <p>Centrul (Furnizorul) are și aplică o planificare privind perfecționarea continuă a personalului, în acord cu misiunea sa și cu legislația în vigoare.</p>
Rezultat	Personalul Centrului (Furnizorului) este inclus în programe de perfecționare profesională.

Condiții minime:

- 19.1. Centrul (Furnizorul) elaborează anual și aplică un Plan de perfecționare profesională.
- 19.2. Centrul (Furnizorul) asigură fiecărui angajat 5 zile (retribuite) pe an, pentru activități de perfecționare.
- 19.3. Centrul (Furnizorul) identifică oportunitățile de perfecționare a personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de furnizare a serviciilor.
- 19.4. Centrul (Furnizorul) asigură pentru personal, anual sau ori de câte ori este nevoie, sesiuni de instruire în domeniul protecției persoanelor cu handicap.

VI. Organizare și administrare

Standardele 20-26

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Standard 20	<p>Cadrul de organizare și funcționare</p> <p>Centrul (Furnizorul) respectă normele legale în vigoare în ceea ce privește organizarea și funcționarea instituției.</p>
Rezultat	Centrul (Furnizorul) este organizat și funcționează în baza normelor legale în vigoare și a reglementărilor proprii, de uz intern.

Condiții minime:

- 20.1. Centrul (Furnizorul) are și aplică un Regulament de Organizare și Funcționare, conform prevederilor legale în vigoare.
- 20.2. Centrul (Furnizorul) are și aplică un Regulament Intern.
- 20.3. Centrul (Furnizorul) are și aplică un Manual de proceduri (vezi standard 1) care cuprinde procedurile aplicate în procesul de acordare a serviciilor (admitere, evaluare, drepturi, planificarea serviciilor, asistență, reclamații și protecție, sistarea serviciilor etc.) în vederea îndeplinirii misiunii sale.
- 20.4. Conducerea Centrului (Furnizorului) asigură monitorizarea și actualizarea, după necesitate, a regulamentelor, procedurilor, regulilor de practică ele.
- 20.5. Conducerea Centrului (Furnizorului) se asigură că personalul cunoaște documentele privind regulamentele și procedurile în vigoare.
- 20.6. Centrul (Furnizorul) asigură accesul beneficiarilor/reprezentanților legali la documentele privind regulamentele și procedurile în vigoare, într-o formă accesibilă, în funcție de handicap, iar personalul are

obligatia de a transmite beneficiarilor aceste informatii.

PERSONAL DE CONDUCERE

Standard 21	Personal de conducere Personalul de conducere al Centrului (Furnizorului) are calificarea, competența și experiența necesare pentru a asigura un management de calitate.
Rezultat	Centrul (Furnizorul) este condus de un personal competent, angajat conform normelor legale în vigoare.

Condiții minime:

- 21.1. Coordonatorul activității derulate de Centru (Furnizor) trebuie să îndeplinească următoarele condiții: diplomă de licență în învățământul superior de lungă durată sau, după caz, de scurtă durată, experiență și/sau pregătire în domeniul protecției sociale; în situații bine fundamentate, coordonatorul poate fi și absolvent de învățământ liceal cu diplomă de bacalaureat, cu experiența certificată printr-un curs de formare în domeniul îngrijirilor la domiciliu.
- 21.2. Coordonatorul activității derulate de Centru (Furnizor) are obligația de a se perfecționa continuu, atât sub raport managerial cât și în ceea ce privește cunoașterea problematicii persoanelor cu handicap.

PLANIFICARE-DEZVOLTARE

Standard 22	Planificare-dezvoltare Conducerea Centrului (Furnizorului) gestionează activitățile în baza unei planificări riguroase, menite să conducă la realizarea misiunii, cu respectarea normelor legale în vigoare.
Rezultat	Centrul (Furnizorul) deține și aplică o planificare a activității, conform normelor legale în vigoare.

Condiții minime:

- 22.1. Centrul (Furnizorul) elaborează, în baza legislației în vigoare, un document cadru - numit Proiect instituțional care cuprinde cel puțin următoarele:
 - a) tipul și misiunea serviciilor;
 - b) principiile directoare;
 - c) grupul țintă de beneficiari și nevoile specifice;
 - d) serviciile destinate grupului de beneficiari;
 - e) obiectivele de dezvoltare instituțională, pe 3 ani;
 - g) scopul și obiectivele serviciilor;
 - h) resursele umane, materiale și financiare reale (care există) și posibile (care ar putea fi mobilizate).
- 22.2. În vederea elaborării Proiectului instituțional, Centrul (Furnizorul) realizează o analiză a situației serviciilor din punctul de vedere al gradului de implementare a prezentelor standarde minime de calitate și consemnează analiza într-un Raport de autoevaluare.
- 22.3. Proiectul instituțional și Raportul de autoevaluare sunt aduse la cunoștința întregului personal.
- 22.4. Centrul (Furnizorul) elaborează anual și duce la îndeplinire un Plan de activitate, care cuprinde: calendarul activităților (termene), scop și obiective, resurse alocate, responsabilități, indicatori privind monitorizarea rezultatelor; scopul și obiectivele planului vor fi centrate pe satisfacerea nevoilor beneficiarilor.
- 22.5. Conducerea Centrului (Furnizorului) îndrumă personalul și monitorizează îndeplinirea Planului de activitate, în limitele resurselor alocate, în termenele și conform indicatorilor stabiliți.
- 22.6. Planul de activitate și Proiectul instituțional stau la baza elaborării/revizuirii celorlalte documente utilizate de Centru (Furnizor) - Regulamentul Intern, Regulamentul de Organizare și Funcționare, Manual de Proceduri etc.

EVALUARE ȘI CONTROL

Standard 23	Evaluare și control Centrul (Furnizorul) utilizează, în baza prerogativelor legale, un sistem coerent de evaluare și control, orientat pe îmbunătățirea rezultatelor activității.
Rezultat	Serviciile sunt monitorizate sistematic, eficient și pe principii de transparență.

Condiții minime:

- 23.1. Controlul și evaluarea au ca obiect: calitatea prestației personalului, calitatea activităților și serviciilor.
- 23.2. Centrul (Furnizorul) definește un set clar de indicatori măsurabili pentru evaluarea rezultatelor procesului de furnizare a serviciilor.
- 23.3. Centrul (Furnizorul) promovează activități de măsurare a satisfacției beneficiarilor și a familiilor acestora, a personalului și a celorlalte grupuri de interes.
- 23.4. Centrul (Furnizorul) realizează activități de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor conform normelor legale și regulamentelor interne.
- 23.5. Centrul (Furnizorul) elaborează, la finele fiecărui an, un Raport de activitate; raportul este public și este redactat într-o manieră accesibilă tuturor celor interesați.

COMUNICARE INTERNĂ

Standard 24	Comunicare internă Centrul (Furnizorul) promovează măsuri eficiente de comunicare instituțională internă.
Rezultat	Centrul (Furnizorul) este condus pe principii de transparență, deschidere, participare, a tuturor celor implicați în furnizarea serviciilor.

Condiții minime:

- 24.1. Conducerea Centrului (Furnizorului) informează personalul cu privire la: strategiile și politicile sociale din domeniu; noile reglementări legislative în domeniu.
- 24.2. Fiecare angajat își cunoaște colaboratorii pe baza fișei postului și a altor documente interne.
- 24.3. Conducerea Centrului (Furnizorului) utilizează modalități operaționale de comunicare între membrii echipei de personal implicați în procesul de furnizare a serviciilor precum și între aceștia și beneficiari.

COMUNICARE ȘI PARTENERIAT

Standard 25	Comunicare și parteneriat Centrul (Furnizorul) are și aplică o strategie de relații publice.
Rezultat	În vederea creșterii calității serviciilor oferite, Centrul (Furnizorul) are și dezvoltă o politică de colaborare activă cu alte instituții.

Condiții minime:

- 25.1. Centrul (Furnizorul) are desemnată una sau mai multe persoane pentru a răspunde de realizarea activităților de "relații publice".
- 25.2. Centrul (Furnizorul) are și aplică o politică de comunicare și colaborare cu organismele de coordonare-finanțare (centrale, județene, locale, după caz).
- 25.3. Centrul (Furnizorul) are și aplică o politică de comunicare și colaborare cu instituțiile sociale, de ocrotire a sănătății, culturale, religioase etc., din comunitate.
- 25.4. Centrul (Furnizorul) are și aplică o politică de comunicare și colaborare cu organizațiile neguvernamentale implicate în asistența socială a persoanelor cu handicap.
- 25.5. Centrul (Furnizorul) deține și utilizează materiale pentru promovarea imaginii proprii în comunitate (ex.: materiale tipărite, casete video, audio, pagină WEB etc.).
- 25.6. Centrul (Furnizorul) întreprinde demersuri pentru conceperea și derularea unor proiecte cu finanțare internă și/sau internațională, conforme cu misiunea sa.

ÎNREGISTRAREA ȘI ARHIVAREA DATELOR

Standard 26	Înregistrarea și arhivarea datelor Centrul (Furnizorul) efectuează înregistrarea, utilizarea și arhivarea datelor conform legislației în vigoare și normelor metodologice interne.
Rezultat	Înregistrarea, utilizarea și arhivarea datelor respectă normele legale în vigoare.

Condiții minime:

- 26.1. Înregistrarea și arhivarea datelor se efectuează cu promptitudine, în conformitate cu normele legale în vigoare.
- 26.2. Centrul (Furnizorul) asigură păstrarea și utilizarea datelor privind beneficiarii, în regim de confidențialitate, conform normelor legale în vigoare.
- 26.3. Centrul (Furnizorul) asigură accesul necondiționat al beneficiarilor/reprezentanților legali la datele care îi privesc.

☑(2)GLOSAR

Beneficiar - persoana adultă cu handicap.

Cerințe speciale (nevoi speciale) - cerințe specifice ale persoanei cu handicap, determinate de existența handicapului, de natura și gravitatea acestuia.

Contract (de servicii) - înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între un furnizor de servicii sociale și un beneficiar, prin care se stipulează drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți.

Egalitate de șanse - acces liber și egal al persoanelor cu handicap la resursele comunității.

Egalizarea șanselor - proces în care sunt implicați o multitudine de "actori sociali", prin care se tinde către realizarea egalității de șanse (vezi Egalitate de șanse).

Evaluare (a cerințelor) - proces prin care o echipă mulți disciplinară de specialiști stabilește cerințele de îngrijire, asistență, recuperare etc. ale unei persoane (cu

handicap) în vederea instituirii unor măsuri terapeutice individualizate; acest proces se realizează pe trei direcții de abordare: medicală, psihologică și socială.

Foaie de sistare a serviciilor - document întocmit în momentul sistării serviciilor, care cuprinde date despre starea generală a beneficiarului, date comparative despre starea acestuia în momentul sistării serviciilor în raport cu starea din momentul admiterii, recomandări pentru viitor.

Furnizorii de servicii sociale pot fi persoane fizice sau juridice, publice ori private, după cum urmează:

- serviciul public de asistență socială la nivel județean și local;
- alte servicii publice la nivel județean sau local;
- unități de asistența medico-socială;
- instituții publice care dezvoltă compartimente de asistență socială;
- asociații și fundații, culte religioase și orice alte forme organizate ale societății civile;
- persoane fizice autorizate în condițiile legii;
- filiale și sucursale ale asociațiilor și fundațiilor internaționale recunoscute în conformitate cu legislația în vigoare;
- organizații internaționale de profil

(...) Furnizorii de servicii sociale pot organiza și acorda servicii sociale numai dacă sunt acreditați în condițiile legii.

Individualizare - tratare individuală a beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor (evaluarea nevoilor, planificarea serviciilor etc.).

Integrare familială - participare la viața familiei; atitudine de acceptare a persoanei cu handicap de către familie.

Integrare/includere/incluziune comunitară - acces și participare a persoanei cu handicap la viața comunității de apartenență.

Manager de caz - lucrător, în cadrul unui serviciu social specializat, care coordonează derularea planului individualizat de servicii, pentru unul sau mai mulți beneficiari.

Manual de proceduri - document ce cuprinde toate procedurile aplicate în cadrul instituției de asistență socială, în procesul de furnizare a serviciilor către beneficiar (admitere, evaluare, ieșire, reclamații și protecție etc.), în vederea îndeplinirii misiunii serviciului social specializat.

Normalizare - ansamblu de măsuri și acțiuni de natură să asigure persoanelor cu handicap o viață cât mai apropiată de normele comunității de apartenență.

Program/orar zilnic - intervalul de timp zilnic, stabilit pentru desfășurarea activităților cu beneficiarii.

Persoane cu handicap - sunt acele persoane cărora mediul social, neadaptat deficiențelor lor fizice, senzoriale, psihice, mentale și/sau asociate le împiedică total sau le limitează accesul cu șanse egale la viața societății, necesitând măsuri de protecție în sprijinul integrării și incluziunii sociale.

Plan Individualizat de Servicii - document elaborat de o echipă multidisciplinară cu participarea beneficiarului/reprezentantului său legal, în care sunt precizate obiectivele pe termen mediu și scurt, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru o persoană cu handicap.

Plan anual/planificare anuală - ansamblul de documente prin care sunt planificate serviciile la domiciliu pe perioada unui an calendaristic.

Procedură - conține, de regulă, scopurile și domeniul de aplicare al unei activități; conținutul activității: cine, când, unde și cum realizează activitatea; ce materiale, echipamente și documente trebuie utilizate; cum trebuie controlată și înregistrată activitatea.

Program Individualizat de Îngrijire - este un capitol al Planului Individualizat de Servicii care precizează coordonatele serviciilor de îngrijire - hrănire, igienă personală, supravegherea și menținerea sănătății, petrecere a timpului liber - (vezi Plan Individualizat de Servicii).

Program Individualizat de Recuperare - este un capitol al Planului Individualizat de Servicii; precizează coordonatele serviciilor de recuperare medicală și reabilitare: obiective, activități, responsabilități etc. (vezi Plan Individualizat de Servicii).

Program Individualizat de Socializare - este un capitol al Planului Individualizat de Servicii; precizează coordonatele serviciilor de integrare/reintegrare familială și comunitară: obiective, activități, responsabilități etc. (vezi Plan Individualizat de Servicii).

Reprezentant (legal al beneficiarului) - părintele sau persoana desemnată potrivit legii să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile față de persoana cu handicap, atunci când acesta nu se poate reprezenta singur.

Rezultat - efect așteptat, obținut ca urmare a aplicării unui standard de calitate.

Servicii sociale - au drept scop menținerea, refacerea sau dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de nevoie socială.

Serviciile sociale (...) sunt următoarele:

- a)** recuperare și reabilitare;
- b)** suport și asistență pentru familiile și copiii aflați în dificultate;
- c)** educație informală extracurriculară pentru copii și adulți, în funcție de nevoia fiecărei categorii;
- d)** asistență și suport pentru persoanele vârstnice, inclusiv pentru persoanele vârstnice dependente;
- e)** asistență și suport pentru categoriile definite;
- f)** sprijin și orientare pentru integrarea, readaptarea și reeducarea profesională;
- g)** îngrijire social-medicală pentru persoanele aflate în dificultate, inclusiv paleative pentru persoanele aflate în fazele terminale ale unor boli;
- h)** mediere socială;
- i)** consiliere în cadrul instituționalizat, în centre de informare și consiliere;

j) orice alte măsuri și acțiuni care au drept scop menținerea, refacerea sau dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de nevoie socială.

Serviciile sociale se realizează printr-un ansamblu complex de măsuri și acțiuni realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei (cu handicap n. n.), pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

Beneficiarii acestor servicii pot fi: copii, persoane vârstnice, persoane cu handicap, persoane dependente de consumul de droguri, alcoolul sau alte substanțe toxice, persoane care au părăsit penitenciarele, familii monoparentale, persoane afectate de violența în familie, victime ale traficului de ființe umane, persoane infectate sau bolnave HIV/SIDA, fără venituri sau cu venituri mici, imigranți, persoane fără

adăpost, bolnavi cronici, persoane care suferă de boli incurabile, precum și alte persoane aflate în situații de nevoie specială.

Solicitant (de servicii) - persoana cu handicap care, direct sau prin reprezentantul său legal, solicită să devină beneficiar al asistenței sociale oferite de un furnizor de servicii sociale.

Viață independentă/autonomă - exercitarea controlului deplin și responsabil asupra propriei vieți.

Voluntariat - activitate de interes public desfășurată de persoane fizice, denumite voluntari, în cadrul unor raporturi juridice, altele decât raportul juridic de muncă și raportul juridic civil de prestare a unei activități remunerate.

☒ **(3) LISTA DOCUMENTELOR aferente STANDARDELOR MINIME DE CALITATE pentru serviciile sociale la domiciliu pentru persoane adulte cu handicap**

1. Ghidul beneficiarului (vezi standard 1)

☒ **2. Manual de proceduri (vezi standard \)**

2.1. Procedură privind admiterea beneficiarului (vezi standard 2)

2.2. Procedură privind evaluarea inițială/reevaluarea beneficiarilor (vezi standard 3)

2.3. Procedură privind sistarea serviciilor (vezi standard 7)

2.4. Procedură privind relația personalului cu beneficiarii (vezi standard 13)

2.5. Procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor (vezi standard 14)

2.6. Procedură privind protecția împotriva abuzurilor (vezi standard 15)

2.7. Procedură privind notificarea incidentelor deosebite (vezi standard 16)

3. Fișă de evaluare (a beneficiarului) (vezi standard 3)

☒ **4. Plan Individualizat de Servicii (vezi standard 4)**

4.1. Program Individualizat de Îngrijire (vezi standard 8)

4.2. Program Individualizat de Recuperare (vezi standard 9)

4.3. Program Individualizat de Socializare (vezi standard i 0)

5. Fișa medicală (vezi standard 11)

6. Foaie de sistare a serviciilor (vezi standard 7)

7. Codul drepturilor beneficiarilor (vezi standard 12)

8. Registru privind protecția împotriva abuzurilor (vezi standard 15)

9. Plan de perfecționare profesională (vezi standard 19)

10. Regulament de organizare și funcționare (vezi standard 20)

11. Regulament intern (vezi standard 20)

12. Proiect instituțional (vezi standard 22)

13. Plan de activitate (vezi standard 22)

14. Raport de autoevaluare a gradului de implementare a standardelor (vezi standard 22) 75. Raport de activitate (vezi standard 23)

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 684 din data de 9 august 2006