

Ordin nr. 175/2006

din 12/07/2006

Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 684 din 09/08/2006

privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale la domiciliu pentru persoane adulte cu handicap

Avand in vedere prevederile Hotararii Guvernului nr. 539/2005 pentru aprobarea Nomenclatorului institutiilor de asistenta sociala si a structurii orientative de personal, a Regulamentului-cadru de organizare si functionare a institutiilor de asistenta sociala, precum si a Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, cu modificarile si completarile ulterioare,

in temeiul art. 4 alin. (1) lit. t) si al art. 5 alin. (4) din Ordonanta Guvernului nr. 14/2003 privind infiintarea, organizarea si functionarea Autoritatii Nationale pentru Persoanele cu Handicap, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 239/2003, cu modificarile si completarile ulterioare,

presedintele Autoritatii Nationale pentru Persoanele cu Handicap emite prezentul ordin.

Art. 1. - Se aproba Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale la domiciliu pentru persoane adulte cu handicap, prevazute in anexa care face parte integranta din prezentul ordin.

Art. 2. - Standardele minime de calitate prevazute in anexa se aplica incepand cu data de 1 august 2006.

Art. 3. - Furnizorii de servicii sociale de drept public si privat, care desfasoara activitati la domiciliu in domeniul protectiei persoanelor adulte cu handicap, vor duce la indeplinire prevederile prezentului ordin.

Art. 4. - Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

Presedintele Autoritatii Nationale pentru Persoanele cu Handicap,
Silviu George Didilescu

Bucuresti, 12 iulie 2006.
Nr. 175.

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

MODUL I	Accesarea serviciilor
	1. INFORMARE
	2. ADMITERE
	3. EVALUARE
	4. PLANIFICAREA SERVICIILOR
	5. CONTRACT DE SERVICII
	6. PROGRAMUL ACTIVITATILOR
	7. SISTAREA SERVICIILOR
MODUL II	Servicii la domiciliu
	8. SERVICII DE INGRIJIRE SI ASISTENTA
	9. SERVICII DE RECUPERARE MEDICALA SI REABILITARE
	10. INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALA
	11. INGRIJIRI MEDICALE
MODUL III	Drepturi - etica
	12. CODUL DREPTURILOR BENEFICIARILOR
	13. RELATIA PERSONALULUI CU BENEFICIARII
MODUL IV	Reclamatii si protectie
	14. RECLAMATII
	15. PROTECTIE IMPOTRIVA ABUZURILOR SI NEGLIJARII
	16. NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE
MODUL V	Resurse umane

- 17. STRUCTURA SI CALIFICAREA PERSONALULUI
- 18. SELECTIA, ANGAJAREA SI PROMOVAREA PERSONALULUI
- 19. PERFECTIUNAREA PERSONALULUI

- MODUL VI Organizare si administrare
- 20. CADRUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE
 - 21. PERSONAL DE CONDUCERE
 - 22. PLANIFICARE-DEZVOLTARE
 - 23. EVALUARE SI CONTROL
 - 24. COMUNICARE INTERNA
 - 25. COMUNICARE SI PARTENERIAT
 - 26. INREGISTRAREA SI ARHIVAREA DATELOR

Centrul de servicii sociale la domiciliu pentru persoane adulte cu handicap este numit in continuare Centru. Furnizorii de servicii sociale de drept public si privat care furnizeaza servicii sociale la domiciliu pentru persoane adulte cu handicap sunt numiti in continuare Furnizor.

I. Accesarea serviciilor
Standarde 1-7

INFORMARE

Standard 1	Informare
	Centrul (Furnizorul) detine si pune la dispozitia publicului materiale informative privind serviciile acordate, inclusiv in forme accesibile persoanelor cu handicap.
Rezultat Centrului	Populatia are acces la informatii privind oferta de servicii a (Furnizorului).

Conditii minime:

- 1.1. Centrul (Furnizorul) pune la dispozitia beneficiarului, familiei acestuia sau oricarei alte persoane interesate, materiale informative si publicitate privind serviciile acordate.
- 1.2. Pentru o informare corecta si completa, Centrul (Furnizorul) editeaza si utilizeaza Ghidul beneficiarului, redactat in limba romana sau, dupa caz, in limbile minoritatilor nationale; Ghidul beneficiarului contine informatii accesibile, actualizate la zi, privind misiunea si obiectivele Centrului (Furnizorului), resursele, facilitatile, serviciile, costurile, calificarea personalului, criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, numarul de locuri, termenii-cheie ai contractului de servicii, procedura de efectuare a reclamatilor.
- 1.3. Centrul (Furnizorul) detine si utilizeaza un Manual de proceduri care cuprinde toate procedurile aplicate in procesul de furnizare a serviciilor catre beneficiar.
- 1.4. Ghidul beneficiarului si Manualul de proceduri sunt disponibile si in forme adaptate (scriere Braille, casete video/audio) pentru persoanele cu handicap senzorial; unde este cazul, exista si versiuni in limbile minoritatilor nationale.
- 1.5. Beneficiarii de servicii sociale la domiciliu isi exprima in scris acordul pentru a fi contactati in vederea furnizarii de relatii despre calitatea serviciilor.

ADMITERE

Standard 2	Admitere
-----+	
admiterea	Centrul (Furnizorul) detine si utilizeaza o procedura privind beneficiarilor in procesul de furnizare de servicii.
-----+	
Rezultat Centrul	Solicitantii serviciilor sunt admisi ca beneficiari numai daca (Furnizorul) le poate satisface nevoile specifice individuale.
-----+	

Conditii minime:

2.1. Centrul (Furnizorul) va accepta noi beneficiari numai in limita capacitatii sale de a oferi servicii de calitate, conform prezentelor standarde.

2.2. Procedura de admitere trebuie sa precizeze: actele necesare; criteriile de eligibilitate a beneficiarilor; cine ia decizia de admitere/respingere; modul in care se consemneaza decizia; modalitatea de contestare a deciziei.

2.3. In vederea admiterii ca beneficiar, dosarul personal intocmit de solicitant/reprezentantul legal impreuna cu reprezentantul serviciului social local va contine urmatoarele acte: cerere tip; copie de pe actul de identitate; certificat de persoana cu handicap; recomandare pentru servicii la domiciliu.

EVALUARE

Standard 3	Evaluare
-----+	
evaluarea	Centrul (Furnizorul) detine si utilizeaza o procedura privind initiala/reevaluarea beneficiarilor.
-----+	
Rezultat servicii numai	Beneficiarii sunt admisi in Centru (de Furnizori) si li se asigura in baza evaluarii/reevaluarii nevoilor individuale.
-----+	

Conditii minime:

3.1. Centrul (Furnizorul) efectueaza o evaluare initiala a fiecarui solicitant, care include: istoricul aparitiei handicapului, autonomie personala si stare fizica, greutate si regim alimentar (inclusiv preferinte alimentare), vaz, auz, comunicare (limbaj), sanatate bucala (dentitie etc.), locomotie, mobilitate generala, continenta, medicatie curenta, sanatate mentala si cognitie, preocupari, hobby-uri, nevoi culturale si spirituale (religioase), siguranta personala, riscuri, relatia cu familia si alte contacte sociale, dependenta de droguri, alcool, tutun etc.

3.2. In baza evaluarii initiale, Centrul (Furnizorul) stabileste serviciile ce vor fi asigurate beneficiarilor.

3.3. Centrul (Furnizorul) efectueaza reevaluarea beneficiarului atunci cand apar modificari semnificative ale starii sale psiho-fizice.

3.4. Evaluarea se efectueaza de catre o echipa multidisciplinara formata din minimum trei specialisti din domenii ca: medicina, asistenta sociala, psihologie, psihopedagogie etc.

3.5. Evaluarea initiala/reevaluarile se efectueaza cu participarea beneficiarului si, dupa caz, a reprezentantului sau legal.

3.6. Datele privind evaluarea initiala/reevaluarile sunt inregistrate intr-o Fisa de evaluare individuala si pastrate in regim de confidentialitate, conform legii; beneficiarul/reprezentantul sau legal are acces la aceste date.

PLANIFICAREA SERVICIILOR

Standard 4 Planificarea serviciilor	
Centrul (Furnizorul) asigura fiecarui beneficiar un plan al serviciilor care ii	
vor fi acordate.	
Rezultat Fiecare beneficiar primeste servicii in baza unei planificari individuale.	

Conditii minime:

4.1. Pentru fiecare beneficiar se intocmeste un Plan Individualizat de Servicii.

4.2. Planul Individualizat de Servicii stabileste, in baza evaluarii initiale/reevaluarilor, serviciile asigurate beneficiarului precum si personalul implicat in realizarea planului; Planul Individualizat de Servicii include urmatoarele capitole: Program Individualizat de Ingrijire si, dupa caz, un Program Individualizat de Socializare si un Program Individualizat de Recuperare.

4.3. In cazul in care beneficiarul necesita si alte servicii in afara celor asigurate de Centru (Furnizor), acestea pot fi contractate de la alti furnizori de servicii din comunitate; serviciile externalizate pot fi incluse in Planul Individualizat de Servicii si prevazute in contractul de servicii.

4.4. Planul Individualizat de Servicii este elaborat de o echipa multidisciplinara formata din minimum trei specialisti din domenii ca: medicina, asistenta sociala, psihologie, kinetoterapie, psihopedagogie etc.

4.5. Responsabilitatea coordonarii serviciilor incluse in Planul Individualizat de Servicii revine unui "manager de caz" desemnat din randul 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, si oricand este necesar, in functie de nevoile individuale ale beneficiarului.

4.7. Elaborarea si revizuirea Planului Individualizat de Servicii se efectueaza impreuna cu beneficiarul si/sau cu reprezentantul legal al acestuia.

4.8. Beneficiarul/reprezentantul sau legal primeste o copie a Planului Individualizat de Servicii (in forma initiala si ori de cate ori acesta este revizuit), prezentata intr-o forma accesibila (tiparita obisnuit sau in Braille, casete video pentru limbaj mimico-gestual, casete audio etc., dupa caz).

CONTRACT DE SERVICII

Standard 5 Contract de servicii	
Centrul (Furnizorul) asigura beneficiarului serviciile necesare, in baza unui	
contract incheiat in conditiile legii.	
Rezultat Fiecare beneficiar detine un contract de servicii, in baza caruia i	

```

se asigura |
|          |serviciile necesare.
|
+-----+-----+
-----+

```

Conditii minime:

- 5.1. Contractul de servicii se realizeaza conform modelului prevazut de legislatia in vigoare; in contract se prevad, cel putin: serviciile acordate, programul serviciilor, platitorul serviciilor (beneficiarul/rude ale acestuia/autoritatile locale/casa de sanatate/altii), drepturile si obligatiile fiecarei parti, raspunderile in cazul nerespectarii prevederilor contractuale, persoana de contact in caz de urgenta, alte clauze.
- 5.2. Contractul stabileste conditiile de reprezentare a beneficiarului in relatia cu Centrul (Furnizorul).
- 5.3. Contractul va putea fi modificat ulterior, conform unor clauze prestabilite.
- 5.4. Contractul este scris intr-o forma accesibila beneficiarului si explicat acestuia intr-un mod cat mai clar.
- 5.5. Beneficiarul/reprezentantul legal primeste o copie a contractului de servicii.

PROGRAMUL ACTIVITATILOR

```

+-----+-----+
-----+
|Standard 6 |Programul activitatilor
|
|          +-----+
-----+
|          |Centrul (Furnizorul) acorda beneficiarilor servicii conform unui
program   |
|          |prestabilit.
|
+-----+-----+
-----+
|Rezultat  |Beneficiarii participa la un program de activitati, desfasurat dupa
o programare |
|          |si un orar prestabilite, care raspunde nevoilor individuale
evaluate.   |
+-----+-----+
-----+

```

Conditii minime:

- 6.1. Programul si orarul activitatilor desfasurate la domiciliul beneficiarului sunt stabilite de comun acord cu beneficiarii/reprezentantii lor legali.
- 6.2. Programul activitatilor este prevazut in contractul de servicii; ori de cate ori se fac modificari ale programului, acestea fac obiectul unui act aditional la contract.
- 6.3. Centrul (Furnizorul) are posibilitatea de a preveni situatiile generate de indisponibilitatea personalului (imbolnaviri ori alte situatii) de a se deplasa la domiciliul beneficiarului conform programului si orarului prestabilit, prin existenta unui personal de rezerva.
- 6.4. In cazurile in care orarul nu poate fi respectat de catre Centru (Furnizor), acesta are obligatia de a contacta, in timp util, beneficiarul/reprezentantul acestuia si de a stabili, de comun acord, modalitatea de rezolvare a situatiei.
- 6.5. La randul sau, beneficiarul are obligatia de a anunta Centrul (Furnizorul) despre orice modificare accidentala de orar pe care o solicita din motive bine intemeiate (internare, decesul unei rude pana la gradul III etc.).
- 6.6. Centrul (Furnizorul) dispune de mijloace de comunicare (telefon ori altele) prin care fiecare beneficiar poate comunica, in timp real, cu personalul.

SISTAREA SERVICIILOR

```

+-----+-----+
-----+
|Standard 7 |Sistarea serviciilor
|
|          +-----+
-----+

```

-----+
| |Centrul (Furnizorul) are si aplica o procedura privind sistarea
serviciilor. |

+-----+
-----+
|Rezultat |Sistarea serviciilor se face in conditii de siguranta pentru
beneficiar. |

-----+
-----+
Conditii minime:

7.1. In momentul sistarii serviciilor, Centrul (Furnizorul) intocmeste, pentru fiecare beneficiar, o Foaie de sistare a serviciilor in care se precizeaza: data sistarii serviciilor, motivele, persoana de contact care va putea da relatii despre evolutia ulterioara a beneficiarului.

7.2. Pentru fiecare beneficiar, Centrul (Furnizorul) intocmeste un dosar care va contine: Fisa de evaluare/reevaluare, Planul Individualizat de Servicii si Foaia de sistare a serviciilor; dosarul se intocmeste in trei exemplare, dintre care unul se inmaneaza, cu semnatura de primire, beneficiarului/reprezentantului legal sau familiei (dupa caz), al doilea se trimite, cu confirmare de primire, serviciului social local, in vederea monitorizarii beneficiarului dupa sistarea serviciilor, iar al treilea se pastreaza in arhiva Centrului (Furnizorului).

II. Servicii la domiciliu
Standard 8

SERVICII DE INGRIJIRE SI ASISTENTA

+-----+
-----+
|Standard 8 |Supravegherea si mentinerea sanatatii
|

| | +-----+
-----+
| |Centrul (Furnizorul) asigura beneficiarilor servicii de ingrijire
si asistenta in|
| |concordanta cu misiunea sa si nevoile beneficiarilor.
|

+-----+
-----+
|Rezultat |Beneficiarii primesc servicii de ingrijire si asistenta in baza
| |
| |evaluarii/reevaluarii nevoilor individuale.
|

-----+
-----+
Conditii minime:

8.1. Centrul (Furnizorul) asigura fiecarui beneficiar servicii de ingrijire si asistenta la domiciliu care au in vedere:

a) ingrijire primara:

- ajutor pentru igiena corporala;
- imbracare si dezbracare;
- igiena eliminarilor;
- hranire si hidratare;
- transfer si mobilizare;
- deplasare in interior; comunicare;
- ajutor pentru prepararea si livrarea hranei;
- efectuarea de cumparaturi;
- activitati de menaj;
- administrare si gestionare a bugetului propriu.

b) asistenta in mentinerea sanatatii:

- sesizarea medicului de familie ori de cate ori apar modificari ale starii de sanatate;

Standard 10	Integrare/Reintegrare sociala
	Centrul (Furnizorul) asigura beneficiarilor sprijin pentru a deveni membri activi si responsabili ai comunitatii de apartenenta.
Rezultat	Beneficiarii sunt incurajati si sprijiniti sa mentina o relatie stransa cu familia si comunitatea locala.

Conditii minime:

- 10.1. Centrul (Furnizorul) asigura activitati de integrare familiala si comunitara in baza unui Program de Socializare care constituie un capitol al Planului Individualizat de Servicii; acest program este elaborat si revizuit periodic in baza evaluarii/reevaluarilor efectuate pentru fiecare beneficiar.
- 10.2. Activitatile care vizeaza socializarea, in functie de nevoile individuale ale beneficiarilor, pot fi: informare; interpretare in limbaj mimico-gestual; consiliere juridica; asistenta sociala; pregatire pentru viata independenta; consiliere pentru adaptarea locuintei; indrumare vocationala (sprijin pentru angajare, formare, orientare si integrare in munca); socializare si petrecerea timpului liber.
- 10.3. Centrul (Furnizorul) incurajeaza si sprijina beneficiarii sa mentina si sa dezvolte relatia cu familia, reprezentantul legal, prietenii etc.
- 10.4. Centrul (Furnizorul) informeaza si consulta familiile beneficiarilor atunci cand se iau decizii importante in legatura cu acestia (evaluarea initiala/reevaluarile, stabilirea Planului Individualizat de Servicii, drepturi, proceduri etc.).
- 10.5. Centrul (Furnizorul) asigura, la nevoie, consiliere si sprijin psihologic familiilor in vederea integrarii/reintegrarii familiale si comunitare a beneficiarilor.
- 10.6. Centrul (Furnizorul) asigura informarea beneficiarilor asupra drepturilor si obligatiilor lor in calitate de cetateni.
- 10.7. Centrul (Furnizorul) sprijina beneficiarii sa cunoasca si sa utilizeze serviciile comunitatii (posta si comunicatii, transport, servicii medicale si de reabilitare, institutii/servicii culturale si sportive etc.).
- 10.8. Centrul (Furnizorul) sprijina beneficiarii sa desfasoare activitati de socializare si petrecere a timpului liber.

Standard 11

INGRIJIRI MEDICALE

Standard 11	Ingrijiri medicale
	Centrul (Furnizorul) acorda beneficiarilor ingrijiri medicale conform prevederilor legale.
Rezultat	Beneficiarilor care au nevoie li se acorda ingrijiri medicale de catre furnizorul de servicii medicale, cu respectarea normelor legale in vigoare.

|
+-----+
-----+

Conditii minime:

11.1. Ingrijirile medicale sunt furnizate pe baza biletelor de recomandare eliberate de medicii specialisti din unitatile sanitare.

11.2. Ingrijirile medicale au in vedere: administrarea medicamentelor pe cale orala, respiratorie, tegumente, mucoase, injectie intravenoase, injectie intramusculara, injectie subcutanata, injectie intradermica, perfuzie; ingrijirea plagilor: escare, stome, arsuri, picior diabetic, ulceratii etc.; prevenirea complicatiilor bolnavilor imobilizati la pat: mobilizare, tapotaj, masaj, urmarirea pacientilor cu aparat gipsat; masurarea glicemiei cu glucometru; sondaj vezical, aplicarea condomului urinar, pampers; spalaturi, clisme, eliminarea manuala a fecaloamelor; alimentatia pacientului cu tulburari de deglutitie: activa, pasiva si provocata de sonda gastrica si gastrostoma.

11.3. Centrul (Furnizorul) tine evidenta serviciilor medicale furnizate beneficiarului, intr-un document special - Fisa medicala - care cuprinde cel putin urmatoarele: tipul serviciului medical acordat, data si ora acordarii, durata si evolutia starii de sanatate.

11.4. Centrul (Furnizorul) asigura monitorizarea tuturor schimbarilor privind starea de sanatate a beneficiarilor, spontana sau ca efect al medicatiei si le comunica familiei/medicului de familie/altor institutii contractate pentru servicii medicale. In caz de urgenta medicala, se anunta Salvarea.

11.5. In cazul decesului unui beneficiar, medicamentele acestuia se pastreaza pana la stabilirea cauzelor decesului.

III. Drepturi - etica
Standarde 12-13

CODUL DREPTURILOR BENEFICIARILOR

+-----+
-----+
|Standard 12|Codul drepturilor beneficiarilor
|
| +-----+
-----+
| |Centrul (Furnizorul) respecta drepturile beneficiarilor in procesul
de furnizare |
| |a serviciilor.
|
+-----+
-----+
|Rezultat |Beneficiarii sunt tratati de intregul personal, in procesul de
furnizare a |
| |serviciilor, cu respectarea prevederilor scrise privind drepturile
acestora. |
+-----+
-----+

Conditii minime:

12.1. Drepturile beneficiarilor sunt prevazute in Codul drepturilor beneficiarilor.

12.2. Codul drepturilor beneficiarilor le garanteaza acestora urmatoarele drepturi:

(01) de a fi informati (ei si reprezentantii lor), cu privire la drepturile si responsabilitatile in calitate de beneficiari ai serviciilor Centrului (Furnizorului), de a participa si de a fi consultati cu privire la toate deciziile care ii privesc;

(02) de a-si desfasura activitatile intr-un mediu fizic accesibil, sigur, functional si intim;

(03) de a decide si a-si asuma riscurile (direct sau prin reprezentanti legali) in toate aspectele vietii lor si de a-si exprima liber optiunile;

(04) de a gandi si actiona autonom, cu respectarea drepturilor celorlalti membri ai comunitatii;

(05) de a fi informati cu privire la starea lor de sanatate;

(06) de a consimti, prin contract, asupra serviciilor acordate la domiciliu;

(07) de a beneficia de serviciile mentionate in contract;

- (08) de a li se pastra toate datele personale in siguranta si confidentialitate; exceptiile de la regula sunt consemnate in scris, in acord cu beneficiarii sau cu reprezentantii lor;
- (09) de a nu fi abuzati, neglijati, abandonati sau pedepsiti, hartuiti sau exploatati sexual;
- (10) de a face sugestii si reclamatii fara teama de represalii;
- (11) de a nu fi exploatati economic (abuzuri privind banii, proprietatile, pretentii ce depasesc taxele convenite pentru servicii etc.);
- (12) de a nu li se impune restrictii de natura fizica sau psihica, in afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat si a celor convenite prin contractul de servicii, regulamentul de organizare si functionare sau regulamentul de ordine interioara;
- (13) de a fi tratati si de a avea acces la toate serviciile sociale, fara discriminare;
- (14) de a beneficia de intimitate;
- (15) de a-si manifesta si exercita liber orientarile si interesele culturale, etnice, religioase, sexuale etc., conform legii;
- (16) de a-si dezvolta talentele si abilitatile; de a fi sprijiniti pentru a se angaja in munca;
- (17) de a-si utiliza asa cum doresc lucrurile personale;
- (18) de a-si gestiona asa cum doresc resursele financiare, cu exceptia cazurilor de restrictie legala;
- (19) de a fi anuntati in scris si de a putea fi audiat cu 28 de zile lucratoare inainte, daca vor exclusi de la accesul la activitatile Centrului (Furnizorului) (cazuri de sistare a serviciilor ori rezilierea unilaterala a contractului de servicii);
- (20) de a fi exclusi de la accesul la servicii numai:
- din ratiuni de ordin medical;
 - la dorinta beneficiarului;
 - in cazul in care cerintele de abilitare/reabilitare ale beneficiarului depasesc posibilitatile (Centrului Furnizorului);
 - in cazul pierderii autorizatiei de functionare de catre (Centru) Furnizor.
- (21) de a practica cultul religios ales;
- (22) de a nu desfasura activitati lucrative, in folosul Centrului (Furnizorului), impotriva vointei lor;
- (23) de a avea acces la toate informatiile care ii privesc, detinute de Centru (Furnizor);
- (24) de a se implica si a participa la toate deciziile care ii privesc;
- (25) de a fi informati la zi, in mod complet si accesibil (in format clasic sau adaptat), despre politica si procedurile Centrului (Furnizorului) si a-si putea exprima liber opiniile in legatura cu acestea;
- (26) de a fi informati cu privire la toate activitatile desfasurate de Centru (Furnizor);
- (27) de a fi consultati cu privire la serviciile furnizate (inclusiv dreptul de a refuza unele servicii, in anumite circumstante stabilite prin contractul de servicii);
- (28) de a fi tratati individualizat pentru o valorizare maximala a potentialului personal;
- (29) de a primi raspuns la solicitarile, opiniile exprimate.

RELATIA PERSONALULUI CU BENEFICIARII

Standard 13 Relatia personalului cu beneficiarii	
Centrul (Furnizorul) detine si aplica o procedura privind relatia personalului cu	
beneficiarii, conforma cu normele deontologice si cu legislatia in vigoare.	
Rezultat	Beneficiarii sunt tratati de intregul personal, in procesul de furnizare a
	serviciilor, cu onestitate si respect.

Conditii minime:

- 13.1. Personalul cunoaste si respecta Codul drepturilor beneficiarilor.
- 13.2. Personalul cunoaste si respecta procedura Centrului (Furnizorului) privind relatia cu beneficiarii.
- 13.3. Centrul (Furnizorul) informeaza beneficiarii/reprezentantii legali, familiile beneficiarilor asupra procedurii privind relatia personalului cu beneficiarii.

13.4. Personalul de specialitate cunoaste particularitatile individuale legate de tipul si gradul de handicap al beneficiarilor, astfel incat sa poata stabili o comunicare si relatii adecvate cu acestia.

IV. Reclamatii si protectie Standarde 14-16

RECLAMATII

Standard 14	Reclamatii
	Centrul (Furnizorul) detine si aplica o procedura privind inregistrarea si rezolvarea sesizarilor/reclamatiiilor.
Rezultat	Beneficiarii cunosc modalitatile de efectuare a reclamatiiilor; reclamatiiile sunt solutionate cu promptitudine si corectitudine.

Conditii minime:

14.1. Centrul (Furnizorul) informeaza in scris beneficiarii/reprezentantii legali, chiar de la admiterea beneficiarilor, asupra procedurii privind sesizarile si reclamatiiile: cui se adreseaza, cum se face reclamatia/sesizarea, care sunt termenele de raspuns, cum se raspunde la sesizare, cine se va ocupa de rezolvarea cazului.

14.2. Centrul (Furnizorul) pune la dispozitia beneficiarilor procedura privind efectuarea reclamatiiilor, intr-un format si la un nivel accesibil, in functie de tipul si gradul de handicap (scriere Braille, casete audio etc.).

PROTECTIE IMPOTRIVA ABUZURILOR SI NEGLIJARII

Standard 15	Protectie impotriva abuzurilor si neglijarii
	Centrul (Furnizorul) detine si aplica o procedura privind protectia beneficiarilor impotriva abuzului (fizic, psihic, sexual, material sau financiar), neglijarii, discriminarii, a tratamentului degradant sau inuman - fapte comise deliberat sau din ignoranta.
Rezultat	Beneficiarii sunt protejati impotriva abuzului, neglijarii sau tratamentului inuman sau degradant.

Conditii minime:

15.1. Centrul (Furnizorul) asigura informarea personalului si beneficiarilor/reprezentantilor lor legali (prin modalitati accesibile, dupa caz) asupra procedurilor cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea si solutionarea suspasiunilor sau acuzatiilor de abuz/neglijenta asupra beneficiarilor.

15.2. Conducerea Centrului (Furnizorului) incurajeaza si sprijina beneficiarii sa sesizeze orice forma de abuz din partea personalului.

15.3. Angajatii care identifica situatii de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar, au obligatia de a instiinta imediat conducerea Centrului (Furnizorului), care ia masurile conform legii (anunta, dupa caz, salvarea, politia, procuratura etc.).

15.4. Centrul (Furnizorul) detine un Registru privind protectia impotriva abuzurilor in care personalul responsabilizat consemneaza situatiile sesizate precum si masurile ce au fost luate; acestea sunt consemnate si in dosarul beneficiarului.

NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Standard 16	Notificarea incidentelor deosebite
	Centrul (Furnizorul) are si aplica o procedura de notificare a incidentelor deosebite, petrecute in procesul de furnizare a serviciilor.
Rezultat	Familia, reprezentantul legal al beneficiarului, precum si alti factori direct interesati, conform legii, sunt anuntati in cel mai scurt timp, asupra incidentelor deosebite, care afecteaza siguranta beneficiarilor.

Conditii minime:

16.1. Conducerea Centrului (Furnizorului) informeaza, in scris, factorii direct interesati (reprezentantul legal, familia, politia, alte institutii etc., dupa caz) in legatura cu toate incidentele deosebite (petrecute in procesul de furnizare a serviciilor) care afecteaza beneficiarii si verifica faptul ca notificarea a fost trimisa in maximum 24 de ore; notificările efectuate si masurile intreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate sunt consemnate de personalul responsabilizat in dosarul beneficiarului.

16.2. Se notifica cel putin urmatoarele evenimente: a) decesul unui beneficiar in timpul acordarii serviciilor, inclusiv circumstantele in care s-a produs; b) imbolnavirile, conform normelor sistemului de sanatate; c) raniri sau vatamari importante ori accidente; d) contraventii si infractiuni; e) orice acuzatii privind comportamentul inadecvat al unui membru al personalului; f) modificarea accidentala a programului/orarului activitatilor; g) orice alte evenimente petrecute in timpul furnizarii serviciilor care afecteaza siguranta beneficiarilor ori a personalului.

Resurse umane Standarde 17-19

STRUCTURA SI CALIFICAREA PERSONALULUI

Standard 17	Structura si calificarea personalului
	Centrul (Furnizorul) dispune de o structura de personal In concordanta cu misiunea lui, cu nevoile beneficiarilor si cu normele legale in vigoare.
Rezultat	Beneficiarii sunt asistati de personal suficient si competent.

PERFECTIONAREA PERSONALULUI

Standard 19	Perfectionarea personalului
	Centrul (Furnizorul) are si aplica o planificare privind perfectionarea continua la personalului, in acord cu misiunea sa si cu legislatia in vigoare.
Rezultat	Personalul Centrului (Furnizorului) este inclus in programe de perfectionare profesionala.

Conditii minime:

- 19.1. Centrul (Furnizorul) elaboreaza anual si aplica un Plan de perfectionare profesionala.
- 19.2. Centrul (Furnizorul) asigura fiecarui angajat 5 zile (retribuite) pe an, pentru activitati de perfectionare.
- 19.3. Centrul (Furnizorul) identifica oportunitatile de perfectionare a personalului in vederea cresterii competentei acestuia in procesul de furnizare a serviciilor.
- 19.4. Centrul (Furnizorul) asigura pentru personal, anual sau ori de cate ori este nevoie, sesiuni de instruire in domeniul protectiei persoanelor cu handicap.

Organizare si administrare Standardele 20-26

CADRUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE

Standard 20	Cadrul de organizare si functionare
	Centrul (Furnizorul) respecta normele legale in vigoare in ceea ce priveste organizarea si functionarea institutiei.
Rezultat	Centrul (Furnizorul) este organizat si functioneaza in baza normelor legale in vigoare si a reglementarilor proprii, de uz intern.

Conditii minime:

- 20.1. Centrul (Furnizorul) are si aplica un Regulament de Organizare si Functionare, conform prevederilor legale in vigoare.

20.2. Centrul (Furnizorul) are si aplica un Regulament Intern.

20.3. Centrul (Furnizorul) are si aplica un Manual de proceduri (vezi standard 1) care cuprinde procedurile aplicate in procesul de acordare a serviciilor (admitere, evaluare, drepturi, planificarea serviciilor, asistenta, reclamatii si protectie, sistarea serviciilor etc.) in vederea indeplinirii misiunii sale.

20.4. Conducerea Centrului (Furnizorului) asigura monitorizarea si actualizarea, dupa necesitati, a regulamentelor, procedurilor, regulilor de practica ele.

20.5. Conducerea Centrului (Furnizorului) se asigura ca personalul cunoaste documentele privind regulamentele si procedurile in vigoare.

20.6. Centrul (Furnizorul) asigura accesul beneficiarilor/reprezentantilor legali la documentele privind regulamentele si procedurile in vigoare, intr-o forma accesibila, in functie 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, competenta	
	si experienta necesare pentru a asigura un management de calitate.
+-----+-----	
-----+	
Rezultat	Centrul (Furnizorul) este condus de un personal competent, angajat
conform	
	normelor legale in vigoare.
+-----+-----	
-----+	

Conditii minime:

21.1. Coordonatorul activitatii derulate de Centru (Furnizor) trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii: diploma de licenta in invatamantul superior de lunga durata sau, dupa caz, de scurta durata, experienta si/sau pregatire in domeniul protectiei sociale; in situatii bine fundamentate, coordonatorul poate fi si absolvent de invatamant liceal cu diploma de bacalaureat, cu experienta certificata printr-un curs de formare in domeniul ingrijirilor la domiciliu.

21.2. Coordonatorul activitatii derulate de Centru (Furnizor) are obligatia de a se perfectiona continuu, atat sub raport managerial cat si in ceea ce priveste cunoasterea problematicii persoanelor cu handicap.

PLANIFICARE - DEZVOLTARE

+-----+-----	
-----+	
Standard 22	Planificare - dezvoltare
	+-----
-----+	
	Conducerea Centrului (Furnizorului) gestioneaza activitatile in
baza unei	
	planificari riguroase, menite sa conduca la realizarea misiunii, cu
respectarea	
	normelor legale in vigoare.
+-----+-----	
-----+	
Rezultat	Centrul (Furnizorul) detine si aplica o planificare a activitatii,
conform	
	normelor legale in vigoare.

+-----+
-----+

Conditii minime:

22.1. Centrul (Furnizorul) elaboreaza, in baza legislatiei in vigoare, un document cadru - numit Proiect institutional care cuprinde cel putin urmatoarele: a) tipul si misiunea serviciilor; b) principiile directoare; c) grupul tinta de beneficiari si nevoile specifice; d) serviciile destinate grupului de beneficiari; e) obiectivele de dezvoltare institutionala, pe 3 ani; g) scopul si obiectivele serviciilor; h) resursele umane, materiale si financiare reale (care exista) si posibile (care ar putea fi mobilizate).

22.2. In vederea elaborarii Proiectului institutional, Centrul (Furnizorul) realizeaza o analiza a situatiei serviciilor din punctul de vedere al gradului de implementare a prezentelor standarde minime de calitate si consemneaza analiza intr-un Raport de autoevaluare.

22.3. Proiectul institutional si Raportul de autoevaluare sunt aduse la cunostinta intregului personal.

22.4. Centrul (Furnizorul) elaboreaza anual si duce la indeplinire un Plan de activitate, care cuprinde: calendarul activitatilor (termene), scop si obiective, resurse alocate, responsabilitati, indicatori privind monitorizarea rezultatelor; scopul si obiectivele planului vor fi centrate pe satisfacerea nevoilor beneficiarilor.

22.5. Conducerea Centrului (Furnizorului) indruma personalul si monitorizeaza indeplinirea Planului de activitate, in limitele resurselor alocate, in termenele si conform indicatorilor stabiliti.

22.6. Planul de activitate si Proiectul institutional stau la baza elaborarii/revizuirii celorlalte documente utilizate de Centru (Furnizor) - Regulamentul Intern, Regulamentul de Organizare si Functionare, Manual de Proceduri etc.

EVALUARE SI CONTROL

+-----+
-----+

|Standard 23|Evaluare si control

|

| +-----+
-----+

| Centrul (Furnizorul) utilizeaza, in baza prerogativelor legale, un sistem coerent|

| de evaluare si control, orientat pe imbunatatirea rezultatelor activitatii. |

+-----+
-----+

|Rezultat |Serviciile sunt monitorizate sistematic, eficient si pe principii de

| |transparenta.

|

+-----+
-----+

Conditii minime:

23.1. Controlul si evaluarea au ca obiect: calitatea prestatiei personalului, calitatea activitatilor si serviciilor.

23.2. Centrul (Furnizorul) defineste un set clar de indicatori masurabili pentru evaluarea rezultatelor procesului de furnizare a serviciilor.

23.3. Centrul (Furnizorul) promoveaza activitati de masurare a satisfactiei beneficiarilor si a familiilor acestora, a personalului si a celorlalte grupuri de interes.

23.4. Centrul (Furnizorul) realizeaza activitati de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor conform normelor legale si regulamentelor interne.

23.5. Centrul (Furnizorul) elaboreaza, la finele fiecarui an, un Raport de activitate; raportul este public si este redactat intr-o maniera accesibila tuturor celor interesati.

COMUNICARE INTERNA

+-----+
-----+

|Standard 24|Comunicare interna

|

| +-----+
-----+

```

-----+
|          |Centrul (Furnizorul) promoveaza masuri eficiente de comunicare
institutionala |
|          |interna.
|
+-----+-----+
-----+
|Rezultat |Centrul (Furnizorul) este condus pe principii de transparenta,
deschidere, |
|          |participare, a tuturor celor implicati in furnizarea serviciilor.
|
+-----+-----+
-----+

```

Conditii minime:

- 24.1. Conducerea Centrului (Furnizorului) informeaza personalul cu privire la: strategiile si politicile sociale din domeniu; noile reglementari legislative in domeniu.
- 24.2. Fiecare angajat isi cunoaste colaboratorii pe baza fisei postului si a altor documente interne.
- 24.3. Conducerea Centrului (Furnizorului) utilizeaza modalitati operationale de comunicare intre membrii echipei de personal implicati in procesul de furnizare a serviciilor precum si intre acestia si beneficiari.

COMUNICARE SI PARTENERIAT

```

+-----+-----+
-----+
|Standard 25|Comunicare si parteneriat
|
|          +-----+
-----+
|          |Centrul (Furnizorul) are si aplica o strategie de relatii publice.
|
+-----+-----+
-----+
|Rezultat |In vederea cresterii calitatii serviciilor oferite, Centrul
(Furnizorul) are si |
|          |dezvolta o politica de colaborare activa cu alte institutii.
|
+-----+-----+
-----+

```

Conditii minime:

- 25.1. Centrul (Furnizorul) are desemnata una sau mai multe persoane pentru a raspunde de realizarea activitatilor de "relatii publice".
- 25.2. Centrul (Furnizorul) are si aplica o politica de comunicare si colaborare cu organismele de coordonare-finantare (centrale, judetene, locale, dupa caz).
- 25.3. Centrul (Furnizorul) are si aplica o politica de comunicare si colaborare cu institutiile sociale, de ocrotire a sanatatii, culturale, religioase etc., din comunitate.
- 25.4. Centrul (Furnizorul) are si aplica o politica de comunicare si colaborare cu organizatiile neguvernamentale implicate in asistenta sociala a persoanelor cu handicap.
- 25.5. Centrul (Furnizorul) detine si utilizeaza materiale pentru promovarea imaginii proprii in comunitate (ex: materiale tiparite, casete video, audio, pagina WEB etc.).
- 25.6. Centrul (Furnizorul) intreprinde demersuri pentru conceperea si derularea unor proiecte cu finantare interna si/sau internationala, conforme cu misiunea sa.

INREGISTRAREA SI ARHIVAREA DATELOR

```

+-----+-----+
-----+
|Standard 26|Inregistrarea si arhivarea datelor
|
|          +-----+
-----+

```

	Centrul (Furnizorul) efectueaza inregistrarea, utilizarea si arhivarea datelor
	conform legislatiei in vigoare si normelor metodologice interne.
Rezultat	Inregistrarea, utilizarea si arhivarea datelor respecta normele legale in
	vigoare.

Conditii minime:

26.1. Inregistrarea si arhivarea datelor se efectueaza cu promptitudine, in conformitate cu normele legale in vigoare.

26.2. Centrul (Furnizorul) asigura pastrarea si utilizarea datelor privind beneficiarii, in regim de confidentialitate, conform normelor legale in vigoare.

26.3. Centrul (Furnizorul) asigura accesul neconditionat al beneficiarilor/reprezentantilor legali la datele care ii privesc.

GLOSAR

Beneficiar - persoana adulta cu handicap.

Cerinte speciale (nevoi speciale) - cerinte specifice ale persoanei cu handicap, determinate de existenta handicapului, de natura si gravitatea acestuia.

Contract (de servicii) - intelegere, acord scris care produce efecte juridice, intre un furnizor de servicii sociale si un beneficiar, prin care se stipuleaza drepturile si obligatiile fiecareia dintre parti.

Egalitate de sanse - acces liber si egal al persoanelor cu handicap la resursele comunitatii.

Egalizarea sanselor - proces in care sunt implicati o multitudine de "actori sociali", prin care se tinde catre realizarea egalitatii de sanse (vezi Egalitate de sanse).

Evaluare (a cerintelor) - proces prin care o echipa multi disciplinara de specialisti stabileste cerintele de ingrijire, asistenta, recuperare etc. ale unei persoane (cu handicap) in vederea instituirii unor masuri terapeutice individualizate; acest proces se realizeaza pe trei directii de abordare: medicala, psihologica si sociala.

Foaie de sistare a serviciilor - document intocmit in momentul sistarii serviciilor, care cuprinde date despre starea generala a beneficiarului, date comparative despre starea acestuia in momentul sistarii serviciilor in raport cu starea din momentul admiterii, recomandari pentru viitor.

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

- serviciul public de asistenta sociala la nivel judetean si local;
- alte servicii publice la nivel judetean sau local;
- unitati de asistenta medico-sociala;
- institutii publice care dezvolta compartimente de asistenta sociala;
- asociatii si fundatii, culte religioase si orice alte forme organizate ale societatii civile;
- persoane fizice autorizate in conditiile legii;
- filiale si sucursale ale asociatiilor si fundatiilor internationale recunoscute in conformitate cu legislatia in vigoare;
- organizatii internationale de profil

(...) Furnizorii de servicii sociale pot organiza si acorda servicii sociale numai daca sunt acreditati in conditiile legii.

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

Integrare familiala - participare la viata familiei; atitudine de acceptare a persoanei cu handicap de catre familie.

Integrare/includere/incluziune comunitara - acces si participare a persoanei cu handicap la viata comunitatii de apartenenta.

Manager de caz - lucrator, in cadrul unui serviciu social specializat, care coordoneaza derularea planului individualizat de servicii, pentru unul sau mai multi beneficiari.

Manual de proceduri - document ce cuprinde toate procedurile aplicate in cadrul institutiei de asistenta sociala, in procesul de furnizare a serviciilor catre beneficiar (admitere, evaluare, iesire, reclamatii si protectie etc.), in vederea indeplinirii misiunii serviciului social specializat.

Normalizare - ansamblu de masuri si actiuni de natura sa asigure persoanelor cu handicap o viata cat mai apropiata de normele comunitatii de apartenenta.

Program/orar zilnic - intervalul de timp zilnic, stabilit pentru desfasurarea activitatilor cu beneficiarii.

Persoane cu handicap - sunt acele persoane carora mediul social, neadaptat deficientelor lor fizice, senzoriale, psihice, mentale si/sau asociate le impiedica total sau le limiteaza accesul cu sanse egale la viata societatii, necesitand masuri de protectie in sprijinul integrarii si incluziunii sociale.

Plan Individualizat de Servicii - document elaborat de o echipa multidisciplinara cu participarea beneficiarului/reprezentantului sau legal, in care sunt precizate obiectivele pe termen mediu si scurt, precizand modalitatile de interventie si sprijin pentru o persoana cu handicap.

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

Procedura - contine, de regula, scopurile si domeniul de aplicare al unei activitati; continutul activitatii: cine, cand, unde si cum realizeaza activitatea; ce materiale, echipamente si documente trebuie utilizate; cum trebuie controlata si inregistrata activitatea.

Program Individualizat de Ingrijire - este un capitol al Planului Individualizat de Servicii care precizeaza coordonatele serviciilor de ingrijire - hranire, igiena personala, supravegherea si mentinerea sanatatii, petrecere a timpului liber - (vezi Plan Individualizat de Servicii).

Program Individualizat de Recuperare - este un capitol al Planului Individualizat de Servicii; precizeaza coordonatele serviciilor de recuperare medicala si reabilitare: obiective, activitati, responsabilitati etc. (vezi Plan Individualizat de Servicii).

Program Individualizat de Socializare - este un capitol al Planului Individualizat de Servicii; precizeaza coordonatele serviciilor de integrare/reintegrare familiala si comunitara: obiective, activitati, responsabilitati etc. (vezi Plan Individualizat de Servicii).

Reprezentant (legal al beneficiarului) - parintele sau persoana desemnata potrivit legii sa exercite drepturile si sa indeplineasca obligatiile fata de persoana cu handicap, atunci cand acesta nu se poate reprezenta singur.

Rezultat - efect asteptat, obtinut ca urmare a aplicarii unui standard de calitate.

Servicii sociale - au drept scop mentinerea, refacerea sau dezvoltarea capacitatilor individuale pentru depasirea unei situatii de nevoie sociala.

Serviciile sociale (...) sunt urmatoarele:

- a) recuperare si reabilitare;
- b) suport si asistenta pentru familiile si copiii aflati in dificultate;
- c) educatie informala extracurriculara pentru copii si adulti, in functie de nevoia fiecarei categorii;
- d) asistenta si suport pentru persoanele varstnice, inclusiv pentru persoanele varstnice dependente;
- e) asistenta si suport pentru categoriile definite;
- f) sprijin si orientare pentru integrarea, readaptarea si reeducarea profesionala;
- g) ingrijire social-medicala pentru persoanele aflate in dificultate, inclusiv paleative pentru persoanele aflate in fazele terminale ale unor boli;
- h) mediere sociala;
- i) consiliere in cadrul institutionalizat, in centre de informare si consiliere;
- j) orice alte masuri si actiuni care au drept scop mentinerea, refacerea sau dezvoltarea capacitatilor individuale pentru depasirea unei situatii de nevoie sociala.

Serviciile sociale se realizeaza printr-un ansamblu complex de masuri si actiuni realizate pentru a raspunde nevoilor sociale, individuale, familiale sau de grup, in vederea prevenirii si depasirii unor situatii de dificultate, vulnerabilitate sau dependenta pentru prezervarea autonomiei si protectiei persoanei (cu handicap n.n.), pentru prevenirea marginalizarii si excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale si in scopul cresterii calitatii vietii.

Beneficiarii acestor servicii pot fi: copii, persoane varstnice, persoane cu handicap, persoane dependente de consumul de droguri, alcoolul sau alte substante toxice, persoane care au parasit penitenciarele, familii monoparentale, persoane afectate de violenta in familie, victime ale traficului de fiinte umane, persoane infectate sau bolnave HIV/SIDA, fara venituri sau cu venituri mici, imigranti, persoane fara adapost, bolnavi cronici, persoane care sufera de boli incurabile, precum si alte persoane aflate in situatii de nevoie speciala.

Solicitant (de servicii) - persoana cu handicap care, direct sau prin reprezentantul sau legal, solicita sa devina beneficiar al asistentei sociale oferite de un furnizor de servicii sociale.

Viata independenta/autonoma - exercitarea controlului deplin si responsabil asupra propriei vietii.

Voluntariat - activitate de interes public desfasurata de persoane fizice, denumite voluntari, in cadrul unor raporturi juridice, altele decat raportul juridic de munca si raportul juridic civil de prestare a unei activitati remunerate.

LISTA DOCUMENTELOR
afereente 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 1)
 - 2.1. Procedura privind admiterea beneficiarului (vezi standard 2)
 - 2.2. Procedura privind evaluarea initiala/reevaluarea beneficiarilor (vezi standard 3)
 - 2.3. Procedura privind sistarea serviciilor (vezi standard 7)
 - 2.4. Procedura privind relatia personalului cu beneficiarii (vezi standard 13)
 - 2.5. Procedura privind inregistrarea si rezolvarea sesizarilor/reclamatiiilor (vezi standard 14)
 - 2.6. Procedura privind protectia impotriva abuzurilor (vezi standard 15)
 - 2.7. Procedura privind notificarea incidentelor deosebite (vezi standard 16)
3. Fisa de evaluare (a beneficiarului) (vezi standard 3)
4. Plan Individualizat de Servicii (vezi standard 4)
 - 4.1. Program Individualizat de Ingrijire (vezi standard 8)
 - 4.2. Program Individualizat de Recuperare (vezi standard 9)
 - 4.3. Program Individualizat de Socializare (vezi standard 10)
5. Fisa medicala (vezi standard 11)
6. Foaie de sistare a serviciilor (vezi standard 7)
7. Codul drepturilor beneficiarilor (vezi standard 12)
8. Registru privind protectia impotriva abuzurilor (vezi standard 15)
9. Plan de perfectionare profesionala (vezi standard 19)
10. Regulament de organizare si functionare (vezi standard 20)
11. Regulament intern (vezi standard 20)
12. Proiect institutional (vezi standard 22)
13. Plan de activitate (vezi standard 22)
14. Raport de autoevaluare a gradului de implementare a standardelor (vezi standard 22)
15. Raport de activitate (vezi standard 23)