

STANDARDE MINIME DE CALITATE
pentru Serviciul social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități”

Capitolul I
NOȚIUNI GENERALE

1. Standarde minime de calitate pentru Serviciul social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” - norme obligatorii la nivel național, a căror aplicare garantează asigurarea unui nivel minim de calitate în procesul de prestare a serviciilor în cadrul Centrului.

Capitolul II
ACCESUL LA SERVICIILE PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI
Secțiunea 1

Informarea/promovarea Centrului – Standardul 1

2. Centrul desfășoară activități de informare a populației și de promovare a acestuia.
3. **Rezultatul:** Populația cunoaște despre existența Centrului și înțelege specificul activității acestuia.
4. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Centrul dispune de materiale informaționale despre specificul activității.
 - 2) Materialele informaționale sînt distribuite în diverse instituții publice și clădiri de menire socială cu acces maxim pentru populație.
 - 3) Asigură persoanelor cu dizabilități și familiei lor posibilitatea să viziteze Centrul pentru a cunoaște condițiile, personalul, modul de desfășurare a activităților etc.
 - 4) Organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Centrului.

Secțiunea 2
Admiterea – Standardul 2

5. Centrul dispune și aplică procedurii de admitere a persoanelor cu dizabilități în Centru.
6. **Rezultatul:** Persoanele cu dizabilități sînt admiși în Centru în baza procedurilor stabilite.
7. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Centrul activează în baza unui Regulament de organizare și funcționare elaborat în baza Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane cu dizabilități, care cuprinde toate procedurile aplicate în procesul de admitere și prestare a serviciilor către beneficiar.
 - 2) Conducerea Centrului asigură ajustarea, după necesități, a regulamentului, procedurilor și regulilor interne.

3) Procedura de admitere prevede prezentarea actelor necesare, specificate în Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului, pentru întocmirea dosarului, prin care se constată necesitatea prestării serviciilor în cadrul Centrului.

4) Decizia cu privire la admiterea în Centru se ia în urma examinării cererii și actelor anexate.

5) Directorul efectuează înscrierea în Registrul de evidență a persoanei cu dizabilități admisă în Centru, încheind cu aceasta/reprezentantul legal, Acordul de colaborare.

6) După admiterea în Centru, Directorul desemnează managerul de caz, din cadrul personalului specializat.

Secțiunea 3

Evaluarea – Standardul 3

8. Centrul dispune și aplică proceduri de evaluare a necesităților beneficiarului.

9. **Rezultatul:** Fiecărui beneficiar de servicii îi sînt determinate necesitățile în baza evaluării.

10. Indicatorii de realizare:

1) Managerul de caz, în termen de 7 zile calendaristice de la admiterea în Centru, realizează de comun cu personalul specializat din cadrul Centrului, asistentul social comunitar din cadrul structurii teritoriale asistență socială, alți specialiști, precum și membrii familiei/reprezentantul legal, evaluarea necesităților de asistență și serviciile de care v-a beneficia în cadrul Centrului.

3) Rezultatele evaluării sînt înregistrate într-o fișă de evaluare individuală și sînt păstrate în regim de confidențialitate în dosarul personal al beneficiarului;

4) În baza evaluării Centrul stabilește pachetul de servicii care vor fi prestate;

5) Fișa de evaluare individuală se completează o dată la 6 luni cu informații privind rezultatele obținute de beneficiar.

Secțiunea 4

Planul individualizat de servicii – Standardul 4

11. Centrul asigură elaborarea planului individualizat de servicii pentru fiecare beneficiar în baza evaluării necesităților/reevaluării.

12. **Rezultatul:** Fiecare beneficiar al Centrului, are un plan individualizat de servicii racordat la necesitățile sale.

13. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz, în termen de 7 zile calendaristice de la admiterea beneficiarului în Centru, elaborează, în baza rezultatelor evaluării necesităților, planul individualizat de servicii, în comun cu personalul specializat din cadrul Centrului, precum și membrii familiei/reprezentantul legal, după caz, alți specialiști.

2) Managerul de caz efectuează reevaluarea necesităților beneficiarului, în cazul unor modificări semnificative ale sănătății fizice sau/și mintale, la solicitarea beneficiarului sau a unui membru al echipei multidisciplinare, precum și la ieșirea din Centru.

3) Managerul de caz asigură informarea beneficiarului, precum și membrilor familiei/reprezentantul legal privind conținutul planului individualizat de servicii.

Secțiunea 5

Sistarea serviciilor – Standardul 5

14. Centrul dispune de o procedură de sistare a serviciilor.

15. **Rezultatul:** Centrul aplică o procedură clară privind sistarea serviciilor.

16. **Indicatori de realizare:**

1) Sistarea serviciilor prestate în cadrul Centrului se realizează conform prevederilor Regulamentului-cadru și regulamentului intern de funcționare a instituției, unde sunt specificate concret condițiile și procedurile.

2) Condițiile de sistare sunt aduse la cunoștința beneficiarului/familiei acestuia/reprezentantului legal.

Capitolul III

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A CENTRULUI

Secțiunea 1

Mediul extern – Standardul 6

17. Centrul dispune de infrastructură pentru a activa, adaptată la necesitățile persoanelor cu dizabilități.

18. **Rezultatul:** Infrastructura Centrului este amplasată în comunitate și este adaptată necesităților beneficiarilor.

19. **Indicatori de realizare:**

1) Toate spațiile Centrului sunt sigure și accesibile beneficiarilor și suportă adaptări pentru a permite și încuraja accesibilitatea, mobilitatea și autonomia acestora.

2) Centru dispune de curte amenajată pentru desfășurarea activităților interne, precum și celor comunitare.

3) Centrul dispune de un mijloc propriu de transport, spații de parcare pentru vehiculele beneficiarilor, personalului sau ale vizitatorilor.

Mediul intern – Standardul 7

20. Centrul dispune de încăperi/spații accesibile și adaptate necesităților beneficiarilor.

21. **Rezultatul:** Beneficiarii au acces și pot utiliza liber încăperile/spațiile, precum și infrastructura Centrului.

22. **Indicatori de realizare:**

1) Centrul dispune de săli pentru activități pe interese, sufragerie, săli/birouri destinate activitățile specialiștilor, bloc sanitar, adaptate la nevoile beneficiarilor.

2) Sufrageria conține spații ce corespund normelor igienico-sanitare și de siguranță cât mai aproape de mediul familial pentru prepararea și servirea hranei.

3) Sălile pentru activități sunt echipate cu inventarul necesar și alt echipament specializat pentru desfășurarea activităților și menținere a capacităților funcționale ale beneficiarului.

4) Birourile destinate activităților specialiștilor sunt echipate în corespundere cu specificul activității acestuia.

5) Încăperile/spațiile Centrului sînt dotate cu sisteme de încălzire, ventilare, climatizare, iluminare naturală și artificială sau este aprovizionat autonom/centralizat cu apă potabilă și evacuarea apelor menajere.

6) Centrul dispune de autorizații conform legislației.

Secțiunea 2

Programul activității Centrului – Standardul 8

23. Centrul dispune de Program de activitate.

24. **Rezultatul:** Activitatea în cadrul Centrului este desfășurată conform unui program bine structurat.

25. Indicatori de realizare:

1) Programul de activitate a Centrului este elaborat participativ, de echipa multidisciplinară, cu implicarea activă a beneficiarilor.

2) Programul Centrului este flexibil și poate fi modificat, în caz de necesitate, pe parcurs, reieșind din necesitățile beneficiarilor care se înscriu în programele individualizate de asistență;

3) Activitățile zilnice, ca formă, sunt individuale și de grup, ținând cont de posibilitățile, necesitățile beneficiarilor și activitățile planificate;

4) Programul activităților este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor, precum și familiilor acestora.

5) Beneficiarii participă la un program de activități, desfășurat conform unui orar zilnic prestabilit, care răspunde necesităților individuale evaluate.

Secțiunea 3

Evaluarea și monitorizarea – Standardul 9

26. Centrul dispune de un sistem de evaluare și monitorizare a activității.

27. **Rezultatul:** Centrul utilizează un sistem de evaluare și monitorizare, orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității.

28. Indicatori de realizare:

1) Pentru efectuarea procedurii de evaluare și monitorizare Centrul definește un set clar de indicatori măsurabili.

2) Procedura de evaluare și monitorizare se axează pe trei componente:

a) performanța profesională a personalului;

b) calitatea serviciilor prestate;

c) gradul de apreciere a beneficiarilor și a familiilor acestora.

3) Pentru asigurarea transparenței în activitatea sa, Centrul elaborează, la sfârșitul fiecărui an, un raport de activitate. Raportul este public și accesibil tuturor celor interesați.

Capitolul IV

TIPURI DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI

Secțiunea 1

Activități ocupaționale, distractive, culturale, sportive – Standardul 10

29. Centrul organizează și desfășură activități.

30. **Rezultatul:** Centrul asigură un program de activități conform intereselor beneficiarilor.

31. Indicatori de realizare:

1) Activitățile ocupaționale, distractive, culturale, sportive, e.t.c, se organizează și desfășoară în spații amenajate și dotate cu echipamentul necesar, pentru a încuraja participarea beneficiarilor.

2) Activitățile sunt petrecute de specialiștii Centrului (asistent social și psihopedagog).

3) În funcție de necesitate, beneficiarii sunt implicați în activități individuale și de grup.

4) Activitățile se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii.

5) Conținutul activităților este înregistrat/consemnat în fișa de observație împreună cu propuneri/recomandări pentru următoarele sesiuni. Fișele sunt anexate la dosarul beneficiarului.

6) Activitățile petrecute cu beneficiarii urmăresc incluziunea lor socială, depășirea situațiilor de dificultate, criză și formarea diferitor deprinderi și abilități.

7) Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și organizeze timpul liber conform preferințelor personale și în limitele bunului simț.

8) Centrul asigură un mediu favorabil și o ambianță plăcută, liniștită privind petrecerea timpului liber.

9) Centrul pune la dispoziția beneficiarilor jocuri de grup, de masă, echipament sportiv și acordă asistență în organizarea activităților, competițiilor sportive etc.

10) Centrul organizează excursii, participări la sărbători și acțiuni sociale comunitare, precum și sărbători în cadrul instituției cu participarea membrilor familiei /comunității.

11) Centrul dispune de o bibliotecă, ludotecă, filmotecă, echipament de ascultare a muzicii și vizionare a programelor televizate și a filmelor.

Secțiunea 2

Asistență pentru respectarea igienei personale – Standardul 11

32. Centrul acordă asistență beneficiarilor la efectuarea procedurilor de igienă personală.

33. **Rezultatul:** Beneficiarii sunt asistați la efectuarea procedurilor de igienă personală.

34. Indicatori de realizare:

1) Centrul planifică resurse financiare pentru procurarea obiectelor de igienă personală în scopul asigurării respectării igienei personale a beneficiarilor.

2) Asistența pentru respectarea igienei personale a beneficiarilor este asigurată de către lucrătorul social din cadrul Centrului.

Secțiunea 3

Kinetoterapie și administrarea medicamentelor – Standardul 12

35. Centrul oferă beneficiarilor servicii de kinetoterapie și administrare a medicamentelor.

36. **Rezultatul:** Beneficiarii primesc servicii de recuperare a capacităților funcționale și menținere a stării sănătății, conform programului individualizat de asistență și indicațiilor medicilor specialiști.

37. Indicatori de realizare:

1) Centrul dispune de spații amenajate adecvat pentru desfășurarea activităților de kinetoterapie și recuperare a capacităților funcționale, administrare a medicamentelor.

2) Asistentul medical din cadrul Centrului desfășoară activități de kinetoterapie și recuperare a capacităților funcționale, administrare a medicamentelor beneficiarilor.

3) Personalul Centrului încurajează și sprijină beneficiarii să manifeste inițiativă, să execute, în măsura posibilităților, activități cotidiene, fiind luate toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor de accident, îmbolnăvire ș.a.

Secțiunea 4

Terapie ocupațională și dezvoltarea abilităților – Standardul 13

38. Centrul asigură organizarea diferitor activități de ergoterapie și dezvoltare a abilităților beneficiarilor.

39. **Rezultatul:** Beneficiarii sunt antrenați în activități de ergoterapie și de dezvoltare a abilităților.

40. Indicatori de realizare:

1) Centrul creează condiții și posibilități de implicare a beneficiarilor în diferite activități de ergoterapie și de dezvoltare a abilităților.

2) Personalul Centrului organizează diferite activități cu elemente ale meșteșugăritului popular (croșetare, împletitul în lozie și în pănuși, olărit), instruire la calculatoare etc.

3) Centrul planifică resurse financiare pentru procurarea echipamentului și materialelor necesare/consumabile pentru organizarea activităților de ergoterapie și de dezvoltare a abilităților.

4) Beneficiarii, care doresc să se angajeze în câmpul muncii, beneficiază de suportul personalului Centrului și cu implicarea altor autorități și instituții responsabile, pentru incluziunea în câmpul muncii.

Secțiunea 5

Alimentație – Standardul 14

41. Centrul, după caz, dispune de spații amenajate adecvat și condiții pentru alimentația beneficiarilor.

42. **Rezultatul:** Beneficiarii, după caz, sunt alimentați în cadrul Centrului.

43. Indicatori de realizare:

1) Centrul planifică resurse financiare pentru procurarea produselor alimentare.

2) Personalul Centrului încurajează participarea beneficiarilor la pregătirea gustărilor, la servirea și la spălarea veselei în vederea menținerii și dezvoltării abilităților, autonomiei în procesul de alimentație în afara Centrului.

3) Centrul asigură pregătirea gustărilor/organizarea alimentației beneficiarilor și cu ocazia diferitor evenimente (sărbătorilor naționale și religioase, zilelor de naștere, jubileelor, activităților artistice e.t.c).

Capitolul V

Managementul resurselor umane și planificarea activității Centrului

Secțiunea 1

Structura și calificarea personalului – Standardul 15

44. Centrul dispune de o structură de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale și profilul beneficiarilor.

45. **Rezultatul:** Personalul Centrului asigură desfășurarea efectivă și eficientă a activităților/serviciilor în cadrul Centrului.

46. Indicatori de realizare:

1) Statul de personal al Centrului corespunde scopului și obiectivelor acestuia și profilului beneficiarilor, activităților/serviciilor prestate.

2) Conducerea Centrului elaborează anual schema de încadrare pentru a răspunde cerințelor/nevoilor beneficiarilor.

3) Centrul poate să utilizeze personal voluntar, conform legislației, iar aceștia nu sunt incluși în schema de încadrare a instituției și nu pot prelua responsabilitățile personalului specializat, ci numai atribuții care sunt precizate în contractul de voluntariat.

4) Pentru fiecare angajat există o fișă a postului în care sunt prevăzute atribuțiile de funcție, drepturile și responsabilitățile acestuia.

5) Conducerea Centrului revizuieste periodic fișele postului în funcție de politica unității și de standardele de calitate.

6) Fiecare angajat corespunde cu calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului.

7) Fiecare angajat are obligația de a cunoaște și respecta prevederile fișei postului pe care îl ocupă.

Secțiunea 2

Angajarea personalului – standardul 16

47. Centrul respectă procedura de angajare și promovare a personalului.

48. **Rezultatul:** Personalul Centrului are calificare, competență, experiență și calități personale care corespund cerințelor profesionale stabilite.

49. **Indicatori de realizare:**

1) Centrul efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului în conformitate cu legislația în vigoare.

2) Angajarea personalului se realizează în bază de contract individual de muncă cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

Secțiunea 3

Formarea profesională a personalului – standardul 17

50. Centrul asigură formarea inițială și continuă a personalului din cadrul Serviciului.

51. **Rezultatul:** Formarea personalului Centrului contribuie la prestarea calitativă a serviciilor.

52. **Indicatori de realizare:**

1) Centrul asigură formarea personalului specializat.

2) La angajare, personalul specializat al Centrului beneficiază de un program de formare inițială cu o durată de 50 de ore.

3) Directorul Centrului identifică necesitățile de formare a personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de prestare a serviciilor și elaborează Planul anual de formare continuă a personalului.

4) Centrul organizează, anual, pentru personalul specializat, cursuri de formare profesională continuă, cu durata de minim 20 de ore.

Secțiunea 4

Documentele referitoare la resursele umane – standardul 18

53. Centrul asigură întocmirea și păstrarea documentelor referitoare la resursele umane.

54. **Rezultatul:** Documentele referitoare la resursele umane contribuie la eficientizarea activităților desfășurate, obiectivele asumate, rezultatele așteptate în cadrul Centrului.

55. Indicatori de realizare:

1) Centrul deține următoarele documente cu privire la resursele umane:

- a) fișele de post ale personalului angajat;
- b) dosarele personale ale personalului angajat;
- c) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale;
- d) alte documente, în caz de necesitate.

2) Dosarele personale ale personalului angajat sînt păstrate în conformitate cu prevederile legale.

Secțiunea 5

Evaluarea performanței personalului – standardul 19

56. Centrul asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului.

57. **Rezultatul:** Evaluarea anuală a competențelor profesionale contribuie la creșterea calității serviciilor prestate în cadrul Centrului.

58. Indicatori de realizare:

1) Evaluarea personalului se realizează anual.

2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare bazate pe criterii clare elaborate și se axează pe:

- a) rezultatele activității personalului;
- b) rezultatele participării la cursuri de formare profesională.

3) Rezultatele evaluării personalului sînt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

Secțiunea 6

Evaluarea și planificarea activității – standardul 20

59. Directorul asigură planificarea activității Centrului în scopul corespunderii acestuia necesităților beneficiarilor.

60. **Rezultatul:** Serviciile prestate de Centru corespund necesităților beneficiarilor.

61. Indicatori de realizare:

1) Directorul asigură planificarea activităților Centrului și realizarea acestora, întocmește rapoartele semestriale și anuale de activitate pe care le prezintă Fondatorului, beneficiarilor, altor persoane interesate.

2) Directorul, la începutul fiecărui an, aprobă planul de activitate a Centrului.

3) Directorul elaborează un plan strategic și definește obiectivele concrete de dezvoltare a Centrului pentru o perioadă de 3-5 ani.

4) Directorul Centrului aplică o strategie de relații publice, bazată pe o comunicare și colaborare activă la nivel local.

5) Parteneriatele dintre Centru/fondator și ONG-uri, autoritățile publice, instituții, se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților, modalitatea de conlucrare, cofinanțarea Centrului, pentru prestarea serviciilor conform necesităților beneficiarilor și asigurarea durabilității activității acestuia.