**ANEXA 7**

**FISA DE MONITORIZARE A SERVICIILOR**

**Standarde minime de calitate – Ordinul nr.. 29/2019 Anexa 1**

**…………………………………………………………..**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Standard** | **Indicator de monitorizare** | **DA/NU** | **Observatii** |
| MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI |
| S1.2 Centrul facilitează accesul potenţialilor beneficiari/reprezentanţilor legali/ convenţionali/membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaşte condiţiile de locuit şi de desfăşurare a activităţilor/serviciilor, în baza unui program de vizită. | Im: **Registrul de vizite** este disponibil la sediul centrului |  |  |
| S1.4 Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor/reprezentanţilor legali/conventionali asupra activităţilor/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum şi a oricăror aspecte considerate utile. | Im-1: Anual se organizează cel puţin o sesiune de informare a beneficiarilor cu privire la activitatea curentă a centrului. |  |  |
|  Im-2: In registru de evidenţă privind informarea beneficiarilor se consemnează inclusiv tema informărilor anuale şi data acestora, precum şi data efectuării informării beneficiarilor admişi în regim de urgenţă. |  |  |
| S2.3 Centrul întocmeşte, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.  | Im: **Dosarele personale ale beneficiarilor** sunt disponibile la sediul centrului şi sunt depozitate în condiţii care să permită păstrarea confidenţialităţii datelor.   |  |  |
| S2.4 Centrul asigură **arhivarea** dosarelor personale ale beneficiarilor.  | Im: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecţionare din cadrul Serviciului Judeţean al Arhivelor Naţionale, iar Registrul de evidenţă al acestora este disponibil la sediul centrului. |  |  |
| S3.4 Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistenţă socială.  | Im: Dovada transmiterii către serviciul public de asistenţă socială a informaţiilor referitoare la beneficiar |  |  |
| MODUL II EVALUARE ŞI PLANIFICARE |
| S2.2 Centrul asigură monitorizarea situaţiei beneficiarului şi a aplicării planului individualizat de asistenţă şi îngrijire/planului de intervenţie. | Im-1: Modelul fişei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului. |  |  |
| Im-2: Fişele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului. |  |  |
| S2.3 Centrul asigură păstrarea datelor personale şi informaţiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidenţialitate, cu respectarea prevederilor legale.  | Im:. Dosarele personale şi cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fişete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere şi angajaţilor cu atribuţii stabilite în acest sens, pentru protejarea confidenţialităţii asupra datelor personale ale beneficiarilor. |  |  |
| MODUL III ACTIVITĂŢI/SERVICII |
| S1.1 Centrul oferă condiţii adecvate pentru realizare igienei personale.  | Im: Fiecare beneficiar deţine propriile obiecte de igienă personală.  |  |  |
| S1.2 Centrul asigură asistenţă calificată pentru menţinerea igienei personale a beneficiarilor aflaţi în situaţie de dependenţă. | Im: Igiena personală şi aspectul exterior decent sunt păstrate şi menţinute pentru toţi beneficiarii. |  |  |
| S1.3 Centrul asigură asistenţa necesară beneficiarilor aflaţi în situaţie de dependenţă, pentru realizarea activităţilor vieţii zilnice.  | Im: Beneficiarii primesc suport şi asistenţă adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viaţă cât mai activ posibil.  |  |  |
| S2.1 În funcţie de scopul/funcţiile sale şi categoria de beneficiari căreia i se adresează, centrul asigură sau, după caz, facilitează, accesul fiecărui beneficiar la asistenţă medicală. | Im-1: Beneficiarii primesc asistenţa medicală de care au nevoie. |  |  |
| Im-2: Pentru sănătatea persoanei vârstnice, centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale, fişa de monitorizare servicii a beneficiarului este completată corespunzător, iar datele de contact ale medicului specialist sunt disponibile în dosarul beneficiarului. |  |  |
|  Im-3: Data consultaţiei, tratamentele indicate, precum şi modul în care au fost duse la îndeplinire sunt consemnate în fişele de monitorizare servicii, disponibile în dosarele de servicii ale beneficiarilor. |  |  |
| S2.2 Centrul informează beneficiarii cu privire la asistenţa medicală acordată.  | Im: Informarea beneficiarilor referitoare la asistenţa medicală acordată este consemnată în Registrul de evidenţă privind informarea beneficiarilor.  |  |  |
| S2.3 Centrul asigură monitorizarea în scop preventiv şi terapeutic a stării de sănătate a beneficiarilor şi adaptează regimul de viaţă şi cel alimentar conform indicaţiilor specialiştilor.  | Im: Fişa de monitorizare servicii este completată corespunzător cu datele privind supravegherea stării de sănătate a beneficiarului.  |  |  |
| S2.4 Centrul asigură evidenţa acordării medicaţiei pentru fiecare beneficiar. | Im: Medicaţia urmată de beneficiar sau medicaţia administrată acestuia este consemnată în **fişa de monitorizare servicii** a beneficiarului |  |  |
| S2.7 Centrul asigură evidenţa medicamentelor şi a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor. | Im: **Condica de medicamente şi materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical** |  |  |
| S4.1 Centrul asigură beneficiarilor posibilitatea de a folosi îmbrăcăminte şi încălţăminte proprie, în acord cu preferinţele acestora. | Im: Beneficiarii sunt încurajaţi să se îmbrace potrivit dorinţelor lor. |  |  |
| S4.3 Centrul încurajează viaţa activă a beneficiarilor.  | Im: **Programarea activităţilor pentru o viaţă activă este afişată** la sediul centrului într-un loc accesibil beneficiarilor.  |  |  |
| S4.4 Centrul încurajează şi sprijină beneficiarii pentru a menţine relaţii cu familia şi prietenii. | Im: **Programul de vizită este afişat la intrarea în centru**. |  |  |
| S4.5 Centrul asigură condiţiile necesare pentru respectarea vieţii intime a beneficiarilor. | Im: **Centrul respectă viaţa intimă a beneficiarilor** şi, în funcţie de situaţie, asigură condiţii de trai adecvate pentru cuplurile formate în centru/care vin formate din afara centrului. |  |  |
| S4.6 Centrul este deschis spre comunitate şi facilitează vizitele şi comunicarea beneficiarilor cu membrii acesteia.  | Im: **Planul de activităţi de socializare** este disponibil la sediul centrului |  |  |
| S4.7 Centrul facilitează participarea beneficiarilor la activităţi de socializare şi de petrecere a timpului liber.  | Im -1**: Centrul încheie protocoale** cu autoritatea locală şi asigură participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activităţi de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema etc.). |  |  |
|  Im-2: Centrul **asigură condiţiile** necesare pentru derularea activităţilor de socializare şi petrecere a timpului liber, organizează excursii, organizează sărbătorirea zilelor de naştere, a unor sărbători religioase etc. |  |  |
| MODULUL IV MEDIUL DE VIAŢĂ |
| S1.1 Centrul are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din şi spre comunitate.  | Im: **Centrul permite un acces facil** pentru beneficiari şi vizitatorii acestora.  |  |  |
| S1.3 Centrul asigură mijloacele necesare pentru comunicarea la distanţă.  | Im: Centrul **pune la dispoziţia beneficiarilor** echipamentele şi aparatura necesară comunicării la distanţă. |  |  |
| S2.1 Spaţiile comune sunt amenajate şi dotate astfel încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.  | Im: Accesul beneficiarilor **nu este restricţionat** în spaţiile comune.  |  |  |
| S2.2 Spaţiile comune asigură condiţii minime de confort.  | Im-1: Spaţiile comune **deţin** mijloace de iluminat natural şi artificial, ventilaţie naturală şi aparate de aer condiţionat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat. |  |  |
|  Im-2: Centrul are amenajată cel puţin **o cameră de odihnă/socializare** pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.). |  |  |
| S2.3 Centrul dispune de spaţii destinate repausului şi/sau activităţilor de realaxare în aer liber.  | Im: Centrul facilitează **repausul în aer liber** al beneficiarilor.  |  |  |
| S2.4 Spaţiile comune se menţin curate şi igienizate. | Im: Centrul menţine spaţiile comune într-o **stare de curăţenie** permanentă.  |  |  |
| S3.4 Centrul pune la dispoziţia beneficiarilor spaţii speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare şi actelor personale. | Im-1: Centrul pune la dispoziţia fiecărui beneficiar **un spaţiu de depozitare** (pentru medicamente, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului, spaţiul respectiv fiind amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală. O dublură a cheii se predă prin încheierea unui proces verbal conducătorului centrului şi se păstrează în fişet închis. |  |  |
| Im-2: La solicitarea beneficiarilor, centrul pune la dispoziţie **un fişet/dulap/seif** destinat depozitării bunurilor de valoare (sume de bani, bijuterii, alte valori etc.), predate de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia în baza unui proces verbal încheiat între acesta şi conducătorul centrului, în prezenţa asistentului social. Aceste bunuri pot fi accesate de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia, la cerere. În caz de deces al beneficiarului, acestea sunt predate în baza unui proces verbal moştenitorilor acestuia. |  |  |
| S3.7 Dormitoarele/camerele personale se menţin curate şi după caz, igienizate.  | Im: Dormitoarele/camerele personale **sunt menţinute curate** în permanenţă. |  |  |
| S4.2 Centrul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spaţii adecvate. | Im: Beneficiarilor le **este servita masa** în condiţii de siguranţă şi confort. |  |  |
| S4.5 Centrul asigură fiecărui beneficiar, la intervale echilibrate, 3 mese/zi. | Im -1: Alimentaţia zilnică a beneficiarilor **conţine** fructe şi legume proaspete, specifice fiecărui sezon. |  |  |
| Im-2: **Se evită** servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri şi alte tipuri de carne procesată etc.). |  |  |
| Im-3: De cel puţin 3 ori / săptămână, **deserturile** asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului. |  |  |
| Im-4: Fiecare centru va lua măsuri ca, pe lângă cele 3 mese/zi obligatorii şi gustările dintre ele, să existe permanent la dispoziţia centrului **suplimente de hrană** pentru beneficiarii care doresc să mănânce şi la alte ore decât cele precizate în programul de masă. |  |  |
| Im-5: Centrul dispune de cantităţi suficiente de **apă şi alimente** pentru asigurarea alimentaţiei fiecărui beneficiar timp de 48 de ore. |  |  |
| Im-6: Stabilirea **modelelor de meniu** de alimentaţie zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriţionist sau ale asistentului dietetician, ţinând cont de prevederile prezentului standard. |  |  |
| S4.6 Centrul facilitează implicarea beneficiarilor în stabilirea meniurilor, prepararea alimentelor şi servirea meselor.  | Im: Centrul îşi organizează activitatea de preparare şi servire a meselor cu participarea şi **implicarea beneficiarilor**. |  |  |
| S4.7 Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorinţe şi abilităţi.  | Im-1: **Programul zilnic de masă** este afişat într-un loc vizibil şi este recomandat a se desfăşura astfel: - mic-dejun - în intervalul orar 7 – 9; – prima gustare - la ora 11; – prânz - în intervalul orar 12 – 14; – a doua gustare - ora 17; – cină - în intervalul orar 18-20. |  |  |
| Im-2: Centrul alocă cel puţin 2 ore pentru fiecare din cele 3 mese. |  |  |
| S5.5 Centrul asigură igienizarea lenjeriei de pat şi a altor materiale şi echipamente textile, precum şi a lenjeriei personale şi hainelor beneficiarilor. | Im: **Lenjeria de pat şi alte obiecte de cazarmament** sunt spălate săptămânal sau ori de câte ori situaţia o impune. Hainele şi lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate zilnic. |  |  |
| S6.2 Toate spaţiile, utilităţile, dotările, echipamentele şi materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare. | Im: Toate spaţiile centrului (dormitoare, spaţii comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialele şi echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanenţă. **Programul de curăţenie**, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.  |  |  |

In urma monitorizării s-au constatat următoarele:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Recomandări\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Concluzii: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prezentul raport este întocmit de către reprezentant al DGASPC Hunedoara \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Semnătura\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prezentul raport s-a întocmit în prezenţa doamnei/domnului \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_în calitate de reprezentant al furnizorului privat de servicii sociale evaluat.

Semnătura\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_