

## RAPORT DE ACTIVITATE PE ANUL 2025 AL ASOCIAȚIEI SENIOR HOME

Căminul pentru persoane vârstnice este un centru rezidențial, respectiv un serviciu social cu cazare, și un serviciu medical, finanțat integral din buget privat, înființat și organizat potrivit dispozițiilor Legii nr. 17/2000 care acordă, pe perioadă nedeterminată, îngrijire persoanelor vârstnice.

Căminul asigură cazarea pentru următoarele tipuri de persoane vârstnice

- a) persoane dependente;
- b) persoane semidependente;
- c) persoane care nu sunt dependente.

Căminul asigură condiții corespunzătoare de

- găzduire și de hrană,
- îngrijiri medicale,
- recuperare și readaptare,
- activități de ergoterapie și de petrecere a timpului liber,
- asistență socială și psihologică.

Principalele obiective ale ASH au fost trasate în sensul următoarelor coordonate

- a) să asigure persoanelor vârstnice îngrijite maximum posibil de autonomie și siguranță;
- b) să ofere condiții de îngrijire care să respecte identitatea, integritatea și demnitatea persoanei vârstnice;
- c) să permită menținerea sau ameliorarea capacităților fizice și intelectuale ale persoanelor vârstnice;
- d) să stimuleze participarea persoanelor vârstnice la viața socială;
- e) să faciliteze și să încurajeze legăturile interumane, inclusiv cu familiile persoanelor vârstnice;
- f) să asigure supravegherea și îngrijirea medicală necesară, potrivit reglementărilor privind asigurările sociale de sănătate;
- g) să prevină și să trateze consecințele legate de procesul de îmbătrânire.

Serviciile asigurate persoanelor vârstnice în ASH au fost reprezentate de :

- a) găzduire și de hrană,
- b) recuperare/readaptare,

- c) ergoterapie și de petrecere a timpului liber,
- d) asistență socială și psihologică,
- e) îngrijiri medicale.

ASH funcționează în acord cu Regulamentul propriu de organizare și funcționare în concordanță cu Regulamentul de organizare și funcționare al serviciilor sociale reglementat la nivel național.

Regulamentul propriu de organizare și funcționare a fost aprobat prin decizie administrative de către conducerea ASH.

ASH -dispune de toate condițiile necesare pentru a acorda/realiza serviciile/activitățile prevăzute de standardele de calitate a serviciilor.

- ASH răspunde nevoilor identificate ale beneficiarilor din comunitate și se adresează persoanelor prevăzute în Legea nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare.

- ASH deține toate autorizațiile și avizele de funcționare, conform reglementărilor legale, în termen de valabilitate, precum

1. autorizația sanitară de funcționare

2. autorizația sanitar-veterinară, pentru serviciile care asigură activități de preparare și distribuire a hranei;

3. autorizația de securitate la incendiu.

ASH asigură găzduirea și îngrijirea beneficiarilor pe perioadă nedeterminată sau până la reintegrarea în mediu familial.

ASH are afișat programul zilnic de funcționare, cu intervalul orar în care poate fi accesat de noii beneficiari, pentru admiterea în centru.

- ASH ține evidența beneficiarilor
- ASH a înregistrat beneficiarii într-un registru electronic de evidență al beneficiarilor în care se menționează: numele și prenumele beneficiarului, cod numeric personal, numărul dosarului personal, numărul contractului de furnizare servicii .
- ASH a realizat evidența zilnică a beneficiarilor. În acest scop, utilizează un registru pe suport de hârtie în care se consemnează date privind beneficiarii care lipsesc din centru în ziua respectivă: numele și prenumele persoanei, numărul dosarului personal, data sau intervalul orar de absență a beneficiarului din centru, motivele absenței semnătura beneficiarului și/sau, după caz, a persoanei însoțitoare sau a reprezentantului legal/membrului de familie, date de contact (telefon, adresă a locației în care se află beneficiarul).
- ASH a realizat arhivarea tuturor documentelor utilizate în activitatea proprie. Toate documentele utilizate de către ASH (evidențele și dosarele beneficiarilor, documentele financiar-contabile, etc.) sunt arhivate în conformitate cu prevederile legale în vigoare, pe suport de hârtie sau electronic. După încetarea acordării serviciilor, în dosarul personal al beneficiarului se arhivează

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

- ASH cunoaște și a aplicat normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale serviciului, precum și a performanței activității. În vederea respectării standardelor minime de calitate, furnizorul de servicii sociale a elaborat și aprobat instrumentele și procedurile de lucru, cu respectarea legislației în vigoare.
- Furnizorul de servicii sociale a monitorizat respectarea standardelor minime de calitate. În activitatea de monitorizare a respectării standardelor minime de calitate, furnizorul a avut în vedere modul de îndeplinire a indicatorilor de monitorizare aferenți standardului minim de calitate, ținând cont de următoarele criterii:
  1. eficiență,
  2. satisfacția beneficiarului,
  - 3 impactul social și riscul de discriminare.

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

Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul ASH, pe suport electronic sau pe suport de hârtie.

- ASH are permanent în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității serviciilor oferite/activităților derulate. În acest sens, ASH a elaborat un plan propriu de dezvoltare care include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant, precum și planul de creștere a calității serviciului. Planul propriu de dezvoltare se elaborează cu consultarea personalului și beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare se revizuieste din 5 în 5 ani.
- ASH a avut o colaborare eficientă cu SPAS cu privire la acordarea, modificarea și încetarea serviciilor furnizate.
- ASH a organizat și acordat serviciile de găzduire, îngrijire și asistență a beneficiarilor, în coordonare cu SPAS de la nivelul localității în care își are sediul CR, precum și cu autoritățile administrației publice locale pe a căror rază teritorială au avut domiciliul/reședința beneficiarii, anterior admiterii în centru. În baza planului de intervenție prin care se recomandă serviciile sociale ce pot fi accesate, realizat de SPAS ca urmare a cererii persoanei de acordare de servicii sociale, ASH a dispus admiterea beneficiarului în centru. În funcție de evoluția situației beneficiarului, constatată prin reevaluare, s-a decis modificarea tipurilor de servicii oferite (în cazul agravării stării de sănătate și trecerii în alt grad de dependență) sau încetarea acordării acestora. În termen de maxim 30 zile anterioare datei preconizate pentru modificarea sau încetarea acordării serviciilor prestate în centru (cu excepția decesului beneficiarului), conducătorul ASH a informat SPAS cu privire la deciziile ce urmează a fi luate și motivația acestora. În situații de urgență/criză, informarea SPAS s-a realizat în termen de 48 de ore de la data deciziei.
- ASH a informat serviciile publice de asistență socială de la nivelul administrației publice locale cu privire la activitatea sa.

- ASH s-a asigurat că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele serviciului. În acest sens, ASH elaborează prezentul raport de activitate al serviciului.
- Prezentul *Raportul de activitate al ASH* pentru anul precedent este publicat pe site-ul serviciului .
- Conducătorul ASH a transmis periodic către SPAS următoarele informații:
  - a) anual, date cu privire la capacitatea sa, tipurile de beneficiari pe grade de dependență, numărul de angajați și criteriile interne de eligibilitate pentru potențialii beneficiari. Aceste informații sunt necesare pentru ca autoritățile locale să elaboreze planul de furnizare de servicii sociale pentru diferite grupuri vulnerabile din comunitate.
  - b) trimestrial, lista beneficiarilor cu cod numeric personal, numărul de zile/ore de servicii furnizate pentru fiecare beneficiar, lista beneficiarilor pentru care serviciile au încetat, lista beneficiarilor noi, număr locuri disponibile.
- Conducătorul ASH a transmis datele către SPAS în conformitate cu metodologia de colectare/transmitere a datelor, cu lista de indicatori și cu formularul de monitorizare a activității, aprobate de MMSS.
- ASH desfășoară o politică activă în comunitate, în vederea implicării altor instituții/organizații, precum și a membrilor comunității în dezvoltarea de servicii sociale și promovarea unei imagini pozitive a beneficiarilor. SPAS și alte instituții/organizații active în domeniul social cunosc situația serviciului social, astfel încât, corespunzător atribuțiilor prevăzute de lege, să poată interveni și colabora pentru asigurarea bunei funcționări și a calității serviciilor respective, pentru dezvoltarea și adaptarea permanentă a serviciilor sociale la nevoile comunității, precum și pentru creșterea calității vieții persoanelor vârstnice. În acest sens, ASH organizează punerea în aplicare a măsurilor de furnizare a serviciilor acordate/activităților derulate, cu implicarea (dacă este necesar și pe bază de contract) a altor instituții, organizații și persoane fizice.
- Pe parcursul anului 2025 cele 2 centre aparținând Asociației Senior Home au fost verificate de către AJPIS Craiova .
- ASH a promovat relațiile de colaborare cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.
- ASH a încurajat implicarea voluntarilor în activitățile derulate, în scopul creșterii calității vieții beneficiarilor și promovării relațiilor de socializare.

## RESURSE UMANE

### BENEFICIARII SUNT ASISTAȚI ȘI ÎNGRIJIȚI DE PERSONAL SUFICIENT ȘI COMPETENT.

- Structura de personal a ASH corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.

Activitățile desfășurate/serviciile prestate sunt asigurate, în funcție de tipul acestora, de diverse categorii profesionale: asistenți sociali, psihologi, asistenți medicali, îngrijitori, maseuri, specialiști în recuperare fizică și psihică, precum și personal de specialitate corespunzător unor servicii complementare: 2 medici, 1 psiholog, 1 kinetoterapeut.

- ASH asigură personalul de specialitate în concordanță cu normativele în vigoare, în funcție de numărul beneficiarilor aflați în diferite grade de dependență și tipul serviciilor de îngrijire (complexitatea și durata acestora). Normarea personalului a fost stabilită în funcție de numărul necesar de ore lucrate/zi, pentru fiecare categorie ocupațională, ținându-se cont totodată de necesitatea asigurării continuității asistenței de specialitate.
- ASH a respectat dispozițiile legale privind angajarea personalului. Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii. Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt contractate, ASH a încurajat implicarea voluntarilor și a internilor, atât ca personal de specialitate, cât și auxiliar, și și-a exprimat disponibilitate de a încheia cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii.
- Conducerea ASH a elaborat fișele de post pentru fiecare angajat, revizuite în luna decembrie a anului 2025. În fișele de post au fost înscrise atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat. Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.
- Conducătorul ASH a realizat în luna ianuarie 2026 evaluarea personalului și a utilizat fișele de evaluare care descriu atribuțiile persoanei, notând gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5. Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.
- Conducătorul ASH a elaborat și aplicat un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii și a asigurat accesul acestora la cursuri de perfecționare continuă.
- ASH a utilizat un registru de evidență a sesiunilor de perfecționare continuă a personalului său, în care au fost consemnate toate sesiunile de instruire efectuate cu privire la cunoașterea procedurilor utilizate în cadrul serviciului, precum și cursurile de formare/perfecționare oferite de alți furnizori de formare profesională.
- ASH a asigurat întregului personal al centrului controalele medicale periodice, conform normelor legale în vigoare.

#### *DREPTURI ȘI ETICĂ* INFORMARE ȘI CONSILIERE

- **BENEFICIARIII SUNT INFORMAȚI ȘI CONSILIAȚI CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA SERVICIULUI ȘI DREPTURILE LOR.**
  - ASH deține și pune la dispoziția beneficiarilor sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate/serviciile oferite.
  - ASH a utilizat modalități de comunicare adaptate, informații clare și simple, furnizate într-un limbaj ușor de citit, pentru a fi accesibile și ușor de înțeles de către beneficiari.
  - Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea centrului, activitățile desfășurate/serviciile acordate, personalul de specialitate, facilități oferite, condițiile de admitere, costul serviciilor, etc. Materialele informative privind activitatea ASH sunt postate pe site-ul centrului.

- ASH a asigurat informarea și consilierea beneficiarilor/membrilor de familie cu privire la procedurile utilizate, precum și la drepturile și obligațiile beneficiarilor.
- ASH a organizat activitatea de informare în condiții optime pentru beneficiari. În centru există cel puțin o persoană care are între atribuții efectuarea activităților de informare/consiliere a beneficiarilor/membrilor de familie. Sesiunile de informare referitoare la activitățile/serviciile și procedurile utilizate în centru, precum și la drepturile și obligațiile beneficiarilor, au fost înregistrate în fișa de informare și consiliere a beneficiarului. Conducătorul ASH a nominalizat o persoană, respectiv asistentul social, cu atribuții înscrise în fișa postului, privind acordarea de consiliere socială pentru beneficiari și, după caz, pentru membrii de familie ai acestuia. Una din principalele teme de consiliere privește dreptul la servicii sociale și procedurile de solicitare a acestor servicii. Sesiunile de consiliere sunt înscrise în fișa de informare și consiliere a beneficiarului.
- ASH are stabilit un program de vizită pentru informarea beneficiarilor pentru a cunoaște condițiile oferite, activitățile derulate/serviciile acordate. Programul de vizită facilitează accesul în sediul propriu, cel puțin o zi/lună și este afișat la intrarea în centru.
- ASH înregistrează și ține evidența numărului de vizitatori pe lună ai centrului. ASH afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului de specialitate (asistent social, asistentă medicală, precum și pentru medic și/sau personal specializat pentru servicii de recuperare/reabilitare fizică și psihică, după caz) care funcționează sau coordonează programe de activități, precum și programul de audiențe al personalului de conducere. Aceste informații sunt postate la loc vizibil pentru beneficiari și membrii de familie ai acestora la sediul centrului.

## *RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR*

### DREPTURILE BENEFICIARILOR SUNT CUNOSCUTE ȘI RESPECTATE DE PERSONALUL SERVICIULUI.

- ASH respectă prevederile contractuale privind drepturile și obligațiile beneficiarilor. În contractul de furnizare servicii sunt înscrise drepturile și obligațiile beneficiarilor. Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:
  - de a fi informați, ei și reprezentanții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai centrului rezidențial și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
  - de a-și desfășura viața într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
  - de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanți legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;
  - de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;
  - de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
  - de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
  - de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
  - de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;

- de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hârțuiți sau exploatați
- de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
- de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
- de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
- de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
- de a beneficia de intimitate;
- de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
- de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
- de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor
- de a practica cultul religios dorit;
- de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centrul rezidențial,
- de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
- de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de centrul rezidențial;
- de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre procedurile aplicate în centrul rezidențial și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
- de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în centrul rezidențial;
- de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de furnizare servicii;
- de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal.

Acordarea serviciilor în ASH s-a realizat numai cu consimțământul scris al beneficiarului. În situația în care starea de sănătate a persoanei vârstnice nu a permis obținerea consimțământului acesteia, încheierea contractului de furnizare servicii s-a realizat în baza deciziei luate de serviciul public de asistență socială al autorității administrației publice locale unde are domiciliul sau reședința persoana vârstnică, pe baza anchetei sociale și a recomandărilor medicale făcute de medicul de familie, prin consultarea și a medicului specialist, cu acceptul rudelor de gradul I ale persoanei respective sau, în lipsa acestora, cu acceptul unui alt membru de familie, conform prevederilor legale.

Personalul centrului asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniu. Conducătorul ASH a planificat și organizat sesiuni de instruire periodică a personalului cu privire la respectarea drepturilor beneficiarilor.

- ASH realizează evaluări periodice ale activității proprii bazate pe opiniile beneficiarilor.
  - ASH măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată de centru. În scopul autoevaluării calității activităților realizate, ASH deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor în care se precizează inclusiv

metodologia și instrumentele utilizate. Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobată prin decizia centrului.

- ASH utilizează chestionare de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor, în raport cu serviciile primite și calitatea personalului. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea ASH. Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor a fost aplicat într-o manieră care să respecte confidențialitatea datelor personale. ASH va asigura aplicarea chestionarelor, cel puțin o dată pe an. Rezultatele analizei chestionarelor au fost incluse în raportul anual al serviciului, într-o secțiune dedicată satisfacției beneficiarilor, și aduse la cunoștința conducătorului ASH, împreună cu măsuri de remediere recomandate, dacă situația constatată o impune. Conducătorul ASH a realizat propria monitorizare privind gradul de satisfacție al beneficiarilor prin conversații și interviuri personalizate cu beneficiarii.
- ASH cunoaște, înregistrează și soluționează sesizările și reclamațiile beneficiarilor. ASH a elaborat propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește:
  - modul de comunicare cu beneficiarii,
  - modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează acestea, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.
- ASH a informat încă de la admiterea în centru beneficiarii și familiile acestora referitor la dreptul de a sesiza/reclama serviciile/activitățile nesatisfăcătoare sau desfășurate într-o manieră lipsită de respect, care au adus atingere siguranței și/sau demnității beneficiarului. ASH pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului. Conținutul cutiei se verifică lunar de către conducătorul centrului, în prezența a trei beneficiari voluntari și se înregistrează pe loc într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr. Sesizările/reclamațiile sunt transmise și furnizorului de servicii sociale și se pot pune la dispoziția membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului la solicitarea acestora. Decizia privind modalitatea de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor revine conducătorului ASH.
- Deciziile scrise ale conducătorului ASH referitoare la soluționarea sesizărilor/reclamațiilor se comunică beneficiarilor în termen de 30 de zile de la înregistrare. Sesizările /reclamațiile și deciziile de soluționare se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul CR timp de 2 ani de la înregistrare.
- ***În anul 2025 nu au existat situații de sesizări/ plângeri cu privire la modalitatea de acordare a serviciilor în cadrul centrului.***
- Beneficiarii sunt informați și au acces la proceduri pentru a depune plângere/a sesiza, inclusiv în mod confidential către conducerea ASH, autoritățile administrației publice locale, alte autorități independente sau relevante (Agenția teritorială pentru plăți și inspecție socială - Direcția Inspecție socială, Ministerul Muncii și Solidarității Sociale, organizații neguvernamentale, Avocatul Poporului, poliție, etc.) privind situațiile de neglijare, abuz, izolare sau conțenționare, admitere sau tratament fără consimțământ informat sau alte situații relevante.
- ASH își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică. ASH deține și aplică un Cod de etică propriu care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul

beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii. Codul de etică este aprobat prin decizia ASH.

- Personalul ASH a fost instruit, cunoaște și pune în aplicare prevederile Codului de etică. Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor conține un set de întrebări care să reflecte percepțiile beneficiarilor privind măsura în care personalul serviciului respectă Codul de etică. Informarea beneficiarilor și instruirea personalului se realizează cel puțin o dată pe an.

***PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII BENEFICIARII SUNT PROTEJAȚI ÎMPOTRIVA SITUAȚIILOR DE RISC/INCIDENTE DEOSEBITE, A ABUZURILOR, NEGLIJĂRII, DISCRIMINĂRII, TRATAMENTULUI DEGRADANT SAU INUMAN.***

- ASH utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.
- ASH aplică propria procedură privind cazurile de abuz și neglijare. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic, sexual) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul serviciului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali/convenționali.
- Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijare a fost elaborată în concordanță cu prevederile legislative în domeniu aplicabile la nivel național și este aprobată prin decizia conducătorului ASH. Personalul ASH este instruit, cunoaște și respectă prevederile procedurii privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență. Sesiunile de instruire au loc semestrial. ASH încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate. ASH a organizat sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant.
- ASH consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute/riscurile existente în procesul de furnizare a serviciilor, aplică prevederile legale cu privire la semnalarea acestora către organismele/instituțiile competente și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.
- ASH deține un registru de evidență a riscurilor/incidentelor deosebite, în care se menționează inclusiv abuzurile identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse. Conducătorul ASH dispune toate măsurile de remediere, în regim de urgență. Orice situație de risc/incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea serviciului se consemnează în registrul de evidență a riscurilor/incidentelor deosebite și se comunică imediat familiei beneficiarului. Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite, care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite de îndată. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul familiei/reprezentantului legal al beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 24 de ore de la producerea incidentului. Notificarea organelor de specialitate, în funcție de natura situațiilor de risc/incidentelor deosebite acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, cazuri de boli transmisibile, deces, accidente,

furturi, agresiuni, rele tratamente, alte infracțiuni sau contravenții etc.) se realizează în termenele prevăzute de lege, sau, dacă acestea lipsesc, în maxim 30 minute de la constatarea incidentului.

- **În anul 2025 nu au existat situații de sesizări/ plângeri cu privire la producerea unor evenimente negative asupra beneficiarilor( abuzuri, neglijență, tratament inuman sau degradant, ele tratamente) în cadrul centrului.**

## PROCESUL DE ACORDARE/REALIZARE A SERVICIILOR/ACTIVITĂȚILOR SPECIFICE

### 1: ADMITERE BENEFICIARII, PRECUM ȘI REPREZENTANȚII LEGALI/MEMBRII DE FAMILIE CUNOSC ȘI ACCEPTĂ CONDIȚIILE DE ACCESARE A SERVICIULUI SOCIAL

ASH a elaborat și aplicat o procedură proprie de admitere în serviciul social. Procedura de admitere precizează, cel puțin: documentele/actele necesare și criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor prevăzute de lege, cine ia decizia de admitere/respingere în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului .

ASH acordă servicii beneficiarilor în baza unui contract de furnizare servicii. Contractul de furnizare servicii s-a încheiat între ASH și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal/convențional al acestuia. Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de către ASH, în baza modelului aprobat prin ordin al Ministrului Muncii și Solidarității Sociale. ASH se asigură că, înainte de încheierea contractului de furnizare de servicii, beneficiarul/reprezentantul legal/membrii familiei primesc toate informațiile referitoare la organizarea și funcționarea centrului, la serviciile disponibile, la încetarea serviciilor, la drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Contractul de furnizare servicii este însoțit de un angajament de plată semnat de persoana/persoanele care participă la plata contribuției din partea beneficiarului. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract. Contractul de furnizare servicii a fost redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului. Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

- ASH întocmește pentru fiecare beneficiar un dosar personal. Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente: - planul de intervenție realizat la nivelul SPAS la care este anexată evaluarea nevoilor persoanelor vârstnice, cu încadrarea în grade de dependență;
- cererea de admitere semnată de beneficiar/reprezentant legal și aprobată de conducătorul centrului;
- consimțământul scris al beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului/susținătorului legal, stabilit în condițiile legii;
- contractul de furnizare servicii, în original;
- cartea de identitate a beneficiarului, în copie;

- după caz, cartea de identitate, în copie, a persoanei/persoanelor care plătește/plătesc, integral sau parțial contribuția beneficiarului;

- dosarul de servicii al beneficiarului, arhivat după încetarea acordării serviciilor.

ASH întocmește și utilizează dosarul de servicii al beneficiarului care conține toate documentele utilizate în centru referitoare la nevoile beneficiarului, precum și la înregistrarea și monitorizarea serviciilor acordate/activităților derulate. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal/convențional, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale. Dosarele personale ale beneficiarilor (care includ și dosarele de servicii) se păstrează în fișete/dulapuri/birouri închise, accesibile doar personalului de conducere și personalului de specialitate. Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic .

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

## 2: EVALUARE BENEFICIARII PRIMESC SERVICIILE FURNIZATE ÎN CONCORDANȚĂ CU NEVOILE IDENTIFICATE PRIN METODOLOGIA DE EVALUARE PREVĂZUTĂ DE LEGE

ASH are capacitatea de a realiza evaluarea beneficiarilor în scopul stabilirii serviciilor/activităților specifice adaptate nevoilor acestora. ASH aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice. beneficiarului. Evaluarea are scopul de a identifica limitările funcționale ale persoanei, nevoile de îngrijiri medicale, situațiile particulare de natură familială și socială. În baza evaluării se stabilesc și planifică serviciile acordate/activitățile derulate, adecvate pentru fiecare beneficiar, serviciile de asistență și îngrijire personală, precum și alte servicii/activități derulate de ASH, cum ar fi: servicii de reabilitare/recuperare funcțională, de integrare/reintegrare socială etc.

Procedura de evaluare, elaborată de către ASH conține metodele de evaluare și categoriile de personal de specialitate implicat în evaluare, cu precizarea, după caz, a tuturor metodelor și instrumentelor suplimentare Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată la nivel național. Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, completată conform modelului elaborat și aprobat de FSS. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se păstrează în dosarul de servicii al beneficiarului. Evaluarea nevoilor de asistență și îngrijire ale beneficiarilor este realizată de personal de specialitate, respectiv de o echipă formată, în principal, de asistenți sociali, psihologi, personal medical (medici specialiști și asistente medicale), personal specializat în recuperare/reabilitare fizică și psihică. În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea efectuată de personalul ASH are la bază evaluarea inițială și planul de intervenție, precum și evaluarea nevoilor persoanelor vârstnice cu încadrarea în grade de dependență conform grilei naționale de evaluare, realizate la nivelul SPAS. Se iau în considerare inclusiv documente de evaluare realizate de structuri cu atribuții în evaluare complexă, prevăzute de lege, precum și orice alte documente emise unitățile medicale (spitale, cabinete medicale de specialitate, cabinete medici de familie). Documentele emise de serviciile publice de asistență socială și/sau de alte servicii/ instituții publice, precum și evaluările și planul de intervenție realizat la nivelul SPAS se păstrează în dosarul de servicii al beneficiarului. Reevaluarea nevoilor beneficiarului s-a realizat anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic și/sau psihic

al beneficiarului. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de evaluare. Beneficiarul sau, după caz, reprezentantul legal/convențional al acestuia, trebuie implicat activ în activitatea de evaluare și are obligația de a furniza informații reale evaluatorului/ evaluatorilor. În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal/convențional al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal/convențional nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

### 3: PLANIFICAREA SERVICIILOR/ACTIVITĂȚILOR SPECIFICE FIECARE BENEFICIAR PRIMEȘTE SERVICII ADAPTATE NEVOILOR PROPRII, CONFORM UNUI PLAN INDIVIDUALIZAT.

ASH a derulat activități/ofere servicii în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire. Planul individualizat de asistență și îngrijire (PIAS) se elaborează în baza evaluării nevoilor de îngrijire ale beneficiarului, în concordanță cu gradul de dependență în care acesta a fost încadrat, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în planul de intervenție realizat la nivelul SPAS, în documentele elaborate, după caz, de alte structuri specializate în evaluare complexă și de unități medicale (spitale, cabinete medicale de specialitate, cabinete de medicină de familie). Fiecare CR își stabilește modelul propriu pentru întocmirea PIAS și conține obligatoriu date și informații privind:

- obiectivele implementării PIAS;
- gradul de dependență;
- nevoi de asistență și îngrijire personală identificate;
- resursele și punctele forte ale beneficiarului, modul în care dorește să trăiască, planurile sale de viitor, dorințele și preferințele sale;
- directiva anticipată\_(modul în care dorește să fie îngrijit atunci când nu se mai poate exprima, dacă dorește să i se facă o anumită procedură sau tratament etc.);
- serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor și resurselor identificate ale fiecărui beneficiar (asistență și îngrijire, recuperare/reabilitare funcțională, integrare/reintegrare socială etc.); după caz, se pot elabora programe separate, cum ar fi program de îngrijire personală, program de recuperare/reabilitare fizică, program de recuperare/reabilitare psihică, program de integrare/reintegrare socială etc.;
- programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;
- durata fiecărei intervenții/activități/serviciu (nr. ore/zi, nr. ore/ săptămână);
- concluzii/rezultate obținute;
- termenele de revizuire ale PIAS;
- numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a beneficiarului;

- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora.

Serviciile recomandate/activitățile derulate au fost stabilite cu acordul beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal, precum și cu implicarea membrilor de familie. La elaborarea PIAS se au în vedere dorințele/preferințele beneficiarului. PIAS este elaborat folosind abordarea centrată pe persoană și respectă drepturile omului. PIAS se păstrează în dosarul de servicii al beneficiarului.

Odată cu încetarea serviciilor, planul individualizat de asistență și îngrijire se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

ASH a efectuat monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire. Implementarea PIAS se realizează de către personal de specialitate pentru activitățile/serviciile specifice centrului: asistenți sociali, tehnicieni de asistență socială, asistenți medicali, îngrijitori, infirmiere, precum și, după caz, personal de specialitate corespunzător serviciilor complementare acordate: psihologi, medici, kinetoterapeuți, fizioterapeuți, maseuri

ASH dispune de personalul de specialitate capabil să elaboreze și să implementeze PIAS. În situația în care beneficiarul deține un plan de asistență și îngrijire elaborat de alte structuri de specialitate prevăzute de lege, ASH face dovada existenței specialiștilor capabili să aplice planul respectiv. Monitorizarea implementării PIAS se face de către managerul de caz/responsabilul de caz, în colaborare cu personalul de specialitate. Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării PIAS, se utilizează o fișă de monitorizare servicii în care se consemnează corespunzător nevoilor psihologice, sociale și medicale specifice fiecărui beneficiar:

- serviciile acordate/activitățile derulate,
- progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate.
- obstacole, factori de risc
- măsuri noi propuse
- observații privind situația beneficiarului.

Completarea fișei cu datele privind starea de sănătate și tratamentele efectuate se face de către medic sau asistentul medical. Celelalte servicii/activități (ex: de recuperare/reabilitare funcțională) se consemnează de personalul de specialitate sau de responsabilul de caz, iar serviciile de îngrijire personală se consemnează de către îngrijitor/infirmieră.

Fișa de monitorizare servicii se păstrează în dosarul de servicii al beneficiarului, alături de fișa de evaluare/reevaluare, PIAS și fișa privind informarea și consilierea beneficiarului. Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la managerul/responsabilul de caz.

**ÎNCETAREA SERVICIILOR BENEFICIARII PRIMESC SERVICIILE PE PERIOADA RECOMANDATĂ SAU, DUPĂ CAZ, PE PERIOADA PE CARE O DORESC, CU EXCEPȚIA SITUAȚIILOR PREVĂZUTE DE LEGE SAU A CELOR STIPULATE ÎN PROCEDURA PRIVIND ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR.**

ASH a elaborat și utilizează o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar. Procedura de încetare a serviciilor stabilește situațiile care conduc la încetarea găzduirii și acordării serviciilor în ASH (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia conducerii centrului, prin acordul ambelor părți etc.). Procedura de încetare a serviciilor a fost aprobată de COORDONATORUL ASH.

ASH informează beneficiarii asupra condițiilor/situațiilor de încetare a serviciilor. CR ține evidența beneficiarilor pentru care au încetat serviciile. Lista beneficiarilor pentru care au încetat serviciile este transmisă spre informarea SPAS.

**MANAGEMENTUL DE CAZ BENEFICIARII AU ACCES LA SERVICII COORDONATE, PLANIFICATE ȘI STRICT MONITORIZATE DE PERSONAL SPECIALIZAT.**

ASH a elaborat și aplicat procedura proprie de management de caz. Procedura proprie privind managementul de caz, elaborată de ASH stabilește atribuțiile managerilor de caz și regulile de nominalizare a acestora.

Principalele atribuții ale managerului de caz se referă la:

- întocmirea și administrarea dosarului personal al beneficiarului,
- organizarea activităților și coordonarea echipelor de evaluare,
- elaborarea planului individualizat de asistență și îngrijire în colaborare cu alți specialiști, monitorizarea implementării planului, decizia de încetare a serviciilor, asigurarea colaborării și relaționării cu SPAS cu alți furnizorii de servicii sociale, cu alte instituții publice și organizații neguvernamentale cu responsabilități în domeniul protecției sociale și a drepturilor persoanelor vârstnice.

Managementul de caz este metoda folosită de asistentul social, prin care sunt evaluate, planificate, implementate, coordonate, monitorizate și evaluate opțiunile și serviciile necesare pentru a satisface nevoile de sprijin (medicale, socioemoționale, spirituale și sociale) ale unei persoane din centru.

## ACCESIBILITATE, AMENAJARE ȘI DOTARE

### 1: ACCESIBILITATE BENEFICIARII TRĂIESC ȘI SUNT ÎNGRIJIȚI ÎN CONDIȚII DE SIGURANȚĂ ȘI CONFORT.

ASH are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate. CR sunt amplasate în comunitate astfel încât să permită accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile ei: sănătate, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale.

CR dispun de un telefon mobil, precum și de un calculator sau laptop cu acces la internet. Personalul de îngrijire are obligația să sprijine beneficiarul pentru realizarea comunicării cu familia sau cu alte persoane/instituții din exterior.

ASH dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant. Planul de amenajare și adaptare permanentă a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de viață cât mai prietenos și apropiat de cel din afara instituției.

Planul are în vedere:

- programul de curățenie și igienizare zilnică,
- lucrări pentru facilitarea accesului în spațiile comune,
- facilitarea unei vieți independente,
- amenajarea spațiilor interioare – zugrăvit, reparații curente
- amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foișoare, spații verzi,
- spații pentru gospodărie proprie,
- dotări cu mijloace de transport proprii,
- elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele minime de calitate .

Planul de amenajare și adaptare permanentă a mediului ambiant este componentă a Planului propriu de dezvoltare. Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia conducerii.

## AMENAJARE ȘI DOTARE SPAȚII COMUNE

### *BENEFICIARII SUNT ASISTAȚI ÎNTR-UN CENTRU REZIDENȚIAL AMENAJAT CORESPUNZĂTOR SCOPULUI/FUNCȚIILOR SALE.*

ASH dispune de spații comune amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor. Spațiile comune accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță.

ASH dispune de cel puțin o sală de primire pentru relaționarea beneficiarilor cu vizitatorii, suficient de spațioasă și dotată cu scaune/fotolii și canapele.

ASH dispune de echipamente care facilitează deplasarea beneficiarilor, în caz de nevoie (baston, cadru de mers, cărucior cu roțile, bare de sprijin, etc.).

ASH are curte proprii și alte spații exterioare, acestea sunt demarcate printr-un gard de înălțime medie, fără elemente periculoase. Curtea este amenajată astfel încât să permită repausul beneficiarilor într-un mediu sigur și natural.

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

ASH deține spații cu destinație specială necesare pentru diversele activități derulate/servicii acordate.

ASH dispune de spațiile și facilitățile necesare desfășurării/prestării activităților/serviciilor.

ASH are :

- un birou/cabinet al conducătorului CR,
- un birou/cabinet destinat personalului administrativ;
- un birou/cabinet destinat managerului de caz/responsabilului de caz
- spații separate pentru personalul de îngrijire și asistență:
- un birou pentru îngrijitori și profesioniști, echipate corespunzător (mobilier, materiale de birou și echipamente informatice - calculator/laptop cu acces la internet, telefon fix sau mobil).
- sală cu destinații multiple, dotată corespunzător pentru: activități de socializare și agrement, terapii de grup, sesiuni de informare și educare;
- sală/un spațiu de odihnă și recreere;
- un spațiu destinat depozitării în condiții de igienă și siguranță, a materialelor igienico sanitare, precum și altor materiale consumabile și mijloace fixe accesibil doar personalului;

Toate spațiile cu destinație de birouri sunt dotate corespunzător: mobilier, materiale birotică și echipamente IT (calculator/laptop cu acces la internet, fax, scanner, etc.), telefon fix sau mobil.

Toate cabinetele de specialitate sunt dotate cu mobilierul și echipamentele adecvate activităților derulate/serviciilor prestate.

ASH amenajează spațiile comune și cele cu destinație specială astfel încât să asigure confortul și siguranța beneficiarilor.

ASH asigură un iluminat corespunzător în spațiile comune și cele cu destinație specială.

ASH asigură o temperatură ambiantă corespunzătoare nevoilor beneficiarilor, indiferent de anotimp . ASH dispune de instalații de încălzire, de instalații de aer condiționat și poate asigura ventilație naturală.

ASH ia toate măsurile necesare pentru securizarea mediului ambiant, cum ar fi - securizarea ușilor: sisteme de închidere trebuie să fie accesibile personalului; ușile sunt adaptate pentru a permite manevrarea lor de beneficiarii cu limitări funcționale;

- securizarea ferestrelor: mecanismele de închidere funcționează și, după caz, sunt prevăzute cu elemente de siguranță;
- securizarea instalațiilor electrice: integritatea prizelor, cablurilor, aparaturii electrice utilizate;
- securizarea suprafețelor de deplasare: utilizarea materiale antiderapante pentru pardoseală, îndepărtarea obiectelor contondente, semnalizarea prin marcaje vizuale a spațiilor din centru, instalarea de echipamente de sprijin,

CR sunt dotate cu un sistem de detecție și alarmă de incendiu.

*CAZARE/GĂZDUIRE BENEFICIARII LOCUIESC ȘI TRĂIESC ÎNTR-UN MEDIU CÂT MAI APROPIAT DE CEL FAMILIAL ȘI ADAPTAT NEVOILOR PROPRII.*

ASH alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală, corespunzător nevoilor proprii. Dormitorul/camera personală permite amplasarea a maximum 4 paturi și a mobilierului minim. Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor.

Dormitoarele/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea paturilor și a cel puțin unei noptiere pentru fiecare pat;
- permit accesul facil al personalului pentru efectuarea tratamentului și igienei individuale zilnice,
- permit accesul în fotoliu rulant (cărucior cu roțile), dacă starea beneficiarului o impune;
- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim respectiv un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale a beneficiarilor, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat;
- sunt amenajate de așa manieră încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos (beneficiarii sunt încurajați să își personalizeze spațiul propriu din dormitor cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individualizat de asistență și îngrijire).

Dormitoarele/camerele personale se mențin curate și igienizate. Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente. În dormitoare este asigurată:

- securizarea ferestrelor,
- securizarea instalațiilor electrice,
- utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit,

- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon. Ferestrele dormitoarelor/camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.

Dormitoarele/camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece, respectiv aerisire în sezonul cald.

Dormitoarele și spațiile comune dispun de un sistem de purificare a aerului și îndepărtare a mirosului de instituție sau de instalație de climatizare.

Spațiul personal al beneficiarului poate fi personalizat cu obiecte personale și conform gustului și preferințelor beneficiarului, atât timp cât nu afectează siguranța și mediul sănătos din cadrul dormitorului.

ASH asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate, etc.).

Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjerie de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu afecțiuni de continență. ASH pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor, lenjeriei, încălțămintei, a obiectelor de uz propriu, precum și pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale. Spațiile destinate depozitării hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu pot fi dulapuri personale sau dulapuri comune, suficient de spațioase. Obiectele de uz propriu (tacâmuri, truse de unghii, perii de păr, lame de ras, etc.) se pot păstra în noptieră.

- ASH dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile. Criterii/cerințe minime: Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și au acces direct din dormitoare sau sunt plasate în imediata lor apropiere.

Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun. Grupurile sanitare sunt suficient de spațioase și dotate cu echipamente adecvate pentru a evita riscul oricărui accident. CR sunt dotate cu grupuri sanitare suficiente pentru personalul propriu. Grupurile sanitare sunt separate pe sexe.

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

Grupurile sanitare sunt amenajate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea curentă și să fie evitat riscul de accidente.

Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale.

IGIENA ȘI PREVENIREA INFECȚIILOR BENEFICIARII SUNT ASISTAȚI ÎNTR-UN CENTRU REZIDENȚIAL CARE RESPECTĂ ȘI APLICĂ MĂSURILE DE PREVENIRE ȘI CONTROL A INFECȚIILOR, ÎN CONFORMITATE CU LEGISLAȚIA ÎN VIGOARE.

ASH a luat toate măsurile prevăzute de lege privind prevenirea și combaterea infecțiilor.

ASH respectă normele legale de prevenire și combatere a infecțiilor în realizarea activităților desfășurate în concordanță cu scopul/funcțiile sale:

- izolarea persoanei cu boli infecțioase,
- colectarea, împachetarea, manevrarea și eliberarea produselor de laborator,
- manipularea echipamentelor și instrumentarului medical,
- manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.

Președintele ASH a organizat 2 sesiuni de instruire a personalului privind prevenirea și combaterea infecțiilor.

Toate spațiile, echipamentele și materialele utilizate în CR sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare. Toate spațiile centrului (dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare), materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență.

Programul de curățenie, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

ASH depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea. ASH elaborează și aplică un plan propriu de igienizare care cuprinde date despre programele de curățenie (zilnică, săptămânală, lunară) pentru spațiile de care dispune, etape de igienizare/dezinfecție parțială și/sau generală, materiale folosite .

Echipamentele și cazarmamentul din material textil sunt spălate și dezinfectate conform programului stabilit prin planul de igienizare.

CR realizează depozitarea deșeurilor și ridicarea acestora conform prevederilor legale în vigoare.

CR dispun de spații sau containere speciale pentru colectarea deșeurilor și depozitarea acestora.

ASH are încheiate contracte cu firmele de salubritate. În fiecare spațiu destinat personalului, dormitoarelor și activităților derulate de beneficiari este amplasat un coș de colectare a deșeurilor de hârtie

## SERVICII/ACTIVITĂȚI DE BAZĂ

1: ÎNGRIJIRE PERSONALĂ ȘI ASISTENȚĂ BENEFICIARII, ÎN CONCORDANȚĂ CU PROPRIILE NEVOI, PRIMESC SERVICII DE ÎNGRIJIRE PERSONALĂ ȘI ASISTENȚA NECESARE PENTRU A-ȘI DESFĂȘURA VIAȚA DE ZI CU ZI ÎN SIGURANȚĂ ȘI DEMNITATE.

- ASH realizează activități și prestează servicii de asistență și îngrijire personală. CR oferă servicii de îngrijire și asistență personală pentru beneficiari aflați în diferite grade de dependență.
- Pentru beneficiarii evaluați și încadrați în gradul I și II de dependență, principalele activități de îngrijire și asistență au avut vedere:
- a) supraveghere pe tot timpul petrecut în centru;
- b) suport pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice:
  - îmbrăcare/dezbrăcare, încălțare/descălțare;
  - efectuarea igienei personale (igienă parțială, față și mâini, picioare, zone intime sau igienă totală, în caz de nevoie)
  - mobilizare și transfer din pat în fotoliu/scaun și invers;
  - deplasare în interiorul și, după caz, în exteriorul centrului;
  - hrănire și hidratare orală;
  - igiena eliminărilor - suport și asistență în caz de incontinență de urină și de fecale;
  - comunicare cu alți beneficiari, cu personalul centrului și cu membrii de familie;
  - participare la activitățile/terapiile recomandate.

În caz de nevoie (situații de incontinență), personalul de îngrijire realizează activități de tipul: schimbarea scutecelor, schimbarea lenjeriei intime, spălarea lenjeriei intime și a îmbrăcăminte, dacă este necesar. Personalul de îngrijire oferă consiliere și informare beneficiarului cu privire la importanța menținerii unui mod de viață sănătos și activ.

ASH îndeplinește condițiile necesare pentru acordarea de servicii de îngrijire și asistență personală. ASH dispune de personal de îngrijire suficient pentru realizarea activităților de asistență și îngrijire personală. Personalul are un comportament adecvat și adaptat personalității și nevoilor fiecărui beneficiar, manifestă înțelegere și respect și îi oferă acestuia un climat prietenos, de confort și siguranță. Personalul de îngrijire este instruit periodic (semestrial) , iar sesiunile de instruire se consemnează în registrul de perfecționare continuă a personalului. ASH deține spații igienico-sanitare pentru realizarea activităților de igienă personală: grupuri sanitare dotate cu echipamente care permit efectuarea igienei intime; o sală de baie echipată cu duș alimentat cu apă rece și caldă, materiale igienico-sanitare, echipamente de asistare. Sala de baie este echipată corespunzător și pentru a fi utilizată pentru spălarea lenjeriei și, după caz, a hainelor beneficiarului. Spațiile sunt amenajate corespunzător pentru evitarea posibilelor accidente și a oricăror riscuri de infecție.

**ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE BENEFICIARII PRIMESC ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ  
MEDICALĂ DE SPECIALITATE, CONFORM RECOMANDĂRILOR MEDICALE ȘI CU  
RESPECTAREA LEGISLAȚIEI DIN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII.**

ASH are capacitatea de a asigura supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor și de a acorda servicii medicale de îngrijire.

ASH asigură monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, precum și acordarea unor servicii medicale de îngrijire de natura celor prevăzute în legislația referitoare la îngrijirile medicale la domiciliu, precum și în cea referitoare la organizarea și funcționarea unităților de asistență medico-sociale (Instrucțiuni de aplicare a Normelor privind organizarea, funcționarea și finanțarea unităților de asistență medico-sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 412/2003, nr.507/28 iulie 2003, publicate în M.O al României nr. 599/22 august 2003). Asistența medicală este furnizată de personal reprezentat de medici ,asistente medicale, acompaniați de infirmiere .

Centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale de specialitate din ambulatorii sau, după caz, spitale, inclusiv la cabinete stomatologice.

Pentru monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului, dar și a stării fizice/psihice, evidența îngrijirilor medicale și a tratamentului, personalul medical utilizează o fișă medicală de observație, anexată la fișa de monitorizare servicii. În fișa de observație sunt consemnate numele beneficiarului și vârsta, cod numeric personal, date privind starea de sănătate a beneficiarului și simptomele prezentate, serviciilor de îngrijire și natura acestora, data consultației/tratamentului/intervenției de specialitate, medicamentele utilizate (denumire, cantitate), recomandări de specialitate. ASH dispune de condițiile necesare acordării serviciilor medicale, prevăzute de legislația în vigoare.

ASH dispune de un spațiu special amenajat, ce deține dotările minime necesare (mobiliu, pat de consultații, stetoscop, tensiometru, glucometru, termometre, seringi de unică folosință, cântar etc.), în vederea efectuării tratamentelor și medicației prescrise beneficiarilor.

ASH deține un spațiu închis (cameră, dulap), accesibil doar personalului medical, în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale. Accesul personalului care realizează aprovizionarea cu medicamente se face numai în prezența personalului medical sau a conducătorului centrului. Centrul deține o condică de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile folosite pentru tratamentul beneficiarilor în care se consemnează numele beneficiarilor, cantitatea totală eliberată, perioada de utilizare, data eliberării și semnătura persoanei care întocmește condica și a celei care eliberează medicamentele și materialele.

ASH asigură evidența acordării medicației pentru fiecare beneficiar. Personalul medical ține evidența medicației administrate (denumire comercială și dozaj) fiecărui beneficiar în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului. Pentru beneficiarii care au capacitate de discernământ păstrată, aceștia pot lua singuri medicația orală recomandată. Dacă un beneficiar refuză medicația recomandată, se consemnează refuzul în fișa de de observație (anexată la fișa de monitorizare servicii) și se semnează de către beneficiar. Pentru beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația, aceasta se administrează de către personalul medical.

Asistentele medicale administrează medicația exclusiv în baza recomandărilor medicului (rețete, recomandări la externarea din spital, etc.) cu excepția administrării unor medicamente uzuale, pentru cazuri de urgență.

### 3:ALIMENTAȚIE- BENEFICIARII PRIMESC ALIMENTAȚIA CORESPUNZĂTOARE NEVOILOR ȘI, PE CÂT POSIBIL, PREFERINȚELOR LOR.

ASH a asigurat alimentația zilnică pentru fiecare beneficiar.

ASH asigură un minim de 3 mese/zi pentru fiecare beneficiar. Mesele sunt diferențiate prin prelucrare și prezentare,cu gustări între mesele principale.

ASH a asigurat beneficiarilor meniuri variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele acestora. Stabilirea modelelor de meniu de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist

Meniul este afișat zilnic. Beneficiarii au timp suficient pentru a lua masa conform propriilor dorințe și abilități. În situații speciale, ASH poate asigura servirea mesei pentru beneficiarii care doresc să mănânce și la alte ore decât cele precizate în programul de masă. ASH se asigură că dispune de cantități suficiente de apă și alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar pe o perioadă de 48 de ore.

ASH deține spații special destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor.

### 4: VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE BENEFICIARII TRĂIESC ÎNTR-UN MEDIU DE VIAȚĂ PRIETENOS CARE PROMOVEAZĂ INIȚIATIVA PROPRIE ȘI RĂSPUNDE DORINȚELOR ȘI AȘTEPTĂRILOR FIECĂRUIA.

ASH recomandă beneficiarilor să-și adapteze îmbrăcămintea la activitățile vieții zilnice și oferă suport la îmbrăcat/încălțat. Beneficiarii sunt încurajați să se îmbrace adecvat pentru viața în comun și potrivit dorințelor lor. Lenjeria personală de noapte se folosește doar în perioadele de odihnă.

ASH încurajează viața activă a beneficiarilor și facilitează participarea beneficiarilor la activități în comunitate. ASH realizează periodic sesiuni de informare a beneficiarilor în vederea menținerii unui stil de viață sănătos. Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru, în scopul prezervării autonomiei funcționale și a unei vieți independente.

ASH elaborează un program lunar de activități pentru promovarea vieții active.

ASH încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (întreținerea plantelor, etc.).

ASH organizează activități care necesită un efort fizic, mental și intelectual corespunzător statusului fizic și psihic, nevoilor și dorințelor fiecărui beneficiar (gimnastică, dans, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale, pictură, lucru manual, îngrijirea plantelor și florilor, etc.).

ASH organizează activitățile de relaxare și petrecere a timpului liber conform dorințelor beneficiarilor.

Participarea beneficiarilor la astfel de activități se consemnează în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

ASH planifică, împreună cu beneficiarii, și organizează periodic activități de socializare cu membrii comunității, pentru a promova contactele sociale și pentru a sensibiliza comunitatea cu privire la nevoile și viața beneficiarilor.

Personalul ASH încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relațiile cu familia și prietenii. În acest scop, ASH pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu membrii de familie și prietenii (telefon, e-mail, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă). Membrii de familie și prietenii pot vizita beneficiarul la orice oră în intervalul orar 8:00 – 20:00

Pentru realizarea vizitării beneficiarilor, ASH dispune de un spațiu special amenajat astfel încât să se respecte intimitatea beneficiarilor și a vizitatorilor și să nu deranjeze alți beneficiari.

CR respectă viața intimă a beneficiarilor. CR asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a beneficiarilor.

#### 5: ASISTENȚA ÎN CAZ DE DECES BENEFICIARII PRIMESC ASISTENȚA ADECVATĂ ÎN CAZ DE STARE TERMINALĂ ȘI SERVICIILE NECESARE ÎN CAZ DE DECES.

ASH a asigurat asistență adecvată beneficiarului aflat în stare terminală.

Centrul a elaborat și aplică o procedură proprie privind asistența în stare terminală sau în caz de deces care are în vedere următoarele aspecte:

- centrul realizează supravegherea permanentă a beneficiarului aflat în stare terminală, asigură servicii medicale și tratament corespunzător, inclusiv medicație pentru terapia durerii;
- cu excepția situațiilor în care beneficiarul este cazat într-o cameră single, pentru beneficiarii aflați în stare terminală ale căror paturi se află în dormitoare comune, centrul amplasează obligatoriu un paravan/perdea despărțitoare sau, după caz, transferă beneficiarul într-o cameră dotată cu aparatura și echipamentele medicale corespunzătoare;
- centrul asigură asistența spirituală solicitată de beneficiar (serviciile religioase din cultul solicitat de beneficiar);
- centrul a informat de îndată rudele beneficiarului aflat în stare terminală.

CR realizează instruirea personalului de îngrijire și asistență medicală pentru acordarea de îngrijiri paliative.

ASH dispune de personal medical și de îngrijire instruit în domeniul îngrijirilor paliative. CR asigură asistența necesară în caz de deces al beneficiarului.

## ALTE SERVICII COMPLEMENTARE:

### RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ

BENEFICIARIII ÎȘI MENȚIN SAU ÎȘI AMELIOREAZĂ CAPACITĂȚILE FIZICE, PSIHICE ȘI SENZORIALE CARE SĂ LE PERMITĂ O VIAȚĂ CÂT MAI AUTONOMĂ.

ASH are capacitatea de a acorda servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională conform recomandărilor din planul individualizat de asistență și îngrijire. Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate de specialiști sunt prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire (PIAS) și se consemnează în fișa de Criterii/cerințe minime: monitorizare servicii (ședințe de psihoterapie, kinetoterapie, terapie prin masaj, )

Principalele activități/ servicii oferite pot fi de tipul:

- a) Exerciții care vizează menținerea/ recuperarea unei vieți independente, respectiv:
  - exerciții pentru: stimularea abilităților cognitive (ex.: folosirea simțurilor pentru explorarea obiectelor),
  - menținerea/recuperarea deprinderilor de bază de învățare (ex.: copierea, învățarea prin acțiuni cu două sau mai multe obiecte sau prin joc simbolic, acumularea de informații, repetarea, identificarea obiecte, persoane sau evenimente, păstrarea deprinderilor de a citi, scrie, număra etc.);
  - menținerea/dezvoltarea concentrării,
  - menținerea atenției asupra anumitor acțiuni/sarcini pe o durată adecvată, păstrarea cunoștințelor acumulate de-a lungul vieții și menținerea/dezvoltarea capacității de memorie etc.;
  - exerciții pentru: menținerea/dezvoltarea abilităților de organizare, planificare și finalizare a activităților obișnuite din viața de zi cu zi, programul zilnic, gestionarea situațiilor de stres și risc, menținerea autocontrolului asupra comportamentului și exprimarea emoțiilor, altele;
  - exerciții pentru: menținerea/dezvoltarea abilităților de comunicare verbală și scrisă, utilizarea echipamentelor/tehnologiilor de comunicare, altele; exerciții de manipulare manuală a obiectelor comune de uz zilnic;
  - exerciții pentru: menținerea/dezvoltarea autonomiei personale și a abilităților de autoîngrijire: mers (cu sau fără echipament de susținere), schimbarea poziției corpului și trecerea de la pat în fotoliu/scaun, efectuarea toaletei totale și parțiale, îngrijirea pielii și dentare, păr și îmbrăcăminte, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțare/descălțare, hrănire și hidratare, conștientizare privind alegerea și adaptarea hainelor în funcție de microclimatul și condițiile de sezon, menținerea igienei obiectelor personale precum și a spațiului de locuit, menținerea unei alimentații echilibrate, efectuarea de activități fizică, implicarea în viața de familie, participarea la viața socială și culturală a comunității
- b) Activități de reabilitare prin: jocuri, desen/ pictură, lucru manual etc;
- c) Activități de reabilitare fizică prin: gimnastică de întreținere, dans, plimbări în curtea centrului, grădinarit, etc.

În anul 2025 ASH a acordat serviciile de recuperare/reabilitare funcțională în spații special amenajate, dotate corespunzător cu materialele și echipamentele adecvate specificului activității/serviciului respectiv.

Pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, CR dispun de personal de specialitate angajat (kinetoterapeut).

Personalul de specialitate ține evidența zilnică a beneficiarilor și a activităților/serviciilor/terapiilor din domeniul recuperării/reabilitării funcționale pe care le consemnează, pe intervale orare, în fișa de monitorizare servicii a fiecărui beneficiar și monitorizează progresele înregistrate.

**ÎNTREȚINERE PERSONALĂ BENEFICIARII AU ACCES LA SERVICII DE ÎNTREȚINERE PERSONALĂ, ÎN SCOPUL ÎNCURAJĂRII PARTICIPĂRII SOCIALE ȘI MENȚINERII STIMEI DE SINE.**

ASH asigură condițiile necesare pentru acordarea de servicii de întreținere personală. La solicitarea beneficiarilor, ASH poate acorda servicii de întreținere personală cum ar fi: frizerie coafură, pedichiură, masaj sau poate facilita accesul beneficiarilor la astfel de servicii. CR dispune de spațiile și dotările adecvate pentru realizarea serviciilor de întreținere personală adresate beneficiarilor.

Pe parcursul anului 2025 ASH acordat servicii pentru un număr de 76 beneficiari, fără a înregistra evenimente negative sau impedimente în acordarea serviciilor la standard înalte de calitate.

**Președinte Asociația Senior Home  
Vica PĂTRU**