

Anexa
Standarde minime obligatorii pentru serviciul asistent personal profesionist pentru
persoane adulte cu dizabilități

SECȚIUNEA I

ACRONIME:

ANPDPD	Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități
AP	Asistent personal
APP	Asistent personal profesionist
CDPD	Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, adoptată la New York de Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite la 13 decembrie 2006, deschisă spre semnare la 30 martie 2007 și semnată de România la 26 septembrie 2007, ratificată de România prin Legea nr. 221/2010, cu modificările și completările ulterioare
DGASPC	Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului județeană sau locală a sectoarelor municipiului București
FSS	Furnizor de servicii sociale (public sau privat), acreditat în condițiile legii
Plan individual	Plan individual de viață independentă și integrare în comunitate (PIVIIC)
Plan individual de sprijin	Plan individual de sprijin fundamentat pe evaluarea situației persoanei cu dizabilități aflate în risc de (re)instituționalizare.
SPAS	Serviciul public de asistență socială
Im	Indicatori de monitorizare a aplicării prevederilor actelor normative din domeniul protecției și promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități, prin care ANPDPD poate îmbunătăți exercitarea funcțiilor de reglementare, de coordonare și de control și monitorizare a respectării drepturilor persoanelor cu dizabilități (lit. c), lit. d), lit. e)) din HG nr. 234/2022 privind atribuțiile, organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități, cu modificările și completările ulterioare

Ic	Indicatori de control
----	-----------------------

TERMENI, EXPRESII, CONCEPTE:

În sensul prezentului act normativ, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

a) abilitarea și reabilitarea reprezintă măsuri eficiente și adecvate, personalizate, inclusiv prin punerea la dispoziție a produselor și tehnologiilor asistive și de sprijin și prin sprijin reciproc între persoane cu experiențe similare, pentru a permite persoanelor cu dizabilități să obțină și să își mențină maximum de autonomie, să își dezvolte pe deplin potențialul fizic, mental, social și profesional și să realizeze deplina integrare și participare în toate aspectele vieții (în sensul art. 26 din Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, ratificată prin Legea nr. 221/2010);

b) centrarea pe persoană: acordarea sprijinului pentru un trai independent într-un mod individualizat care corespunde aspirațiilor, nevoilor și preferințelor persoanei adulte cu dizabilități. Persoana adultă cu dizabilități poate alege serviciile și modul în care îi sunt furnizate, inclusiv prin posibilitatea de a le putea contracta direct, de a decide modul, intensitatea și frecvența furnizării acestor servicii sau de a participa la pregătirea personalului implicat în furnizarea serviciilor (*Legea nr. 7/2023 privind susținerea procesului de dezinstituționalizare a persoanelor adulte cu dizabilități și aplicarea unor măsuri de accelerare a acestuia și de prevenire a instituționalizării, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative*, art. 4 lit. c));

c) activități de bază ale vieții zilnice (ABVZ), în principal: asigurarea igienei corporale, îmbrăcare și dezbrăcare, hrănire și hidratare, asigurarea igienei eliminărilor, transfer și mobilizare, deplasare în interior, comunicare (*Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare*, art. 103³);

d) activități instrumentale ale vieții zilnice (AIVZ), în principal: prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activități de menaj și spălătorie, facilitarea deplasării în exterior și însoțirea, activități de administrare și gestionare a bunurilor, acompaniere și socializare (*Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare*, art. 103³);

e) cerc de sprijin: persoane din familie, prieteni, angajați din servicii sociale și membri ai comunității cu care persoana interacționează sau va interacționa în viitor; constituirea unui asemenea cerc de sprijin nu are la bază roluri sau cerințe profesionale, ci dorința participanților de a contribui cu timpul și abilitățile lor în procesul planificării centrate pe persoană, deoarece le pasă de persoană și își doresc să lucreze împreună la schimbare (*Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 334/2024*);

f) consimțământ informat: are scopul de a afirma autonomia persoanei, de a promova dreptul său la autodeterminare și de a proteja statutul său de ființă umană care se autorespectă (*Codul civil, aprobat prin Legea nr. 287/2009, cu modificările și completările ulterioare*);

g) directiva anticipativă este, conform Comitetului ONU pentru drepturile persoanelor cu dizabilități, o formă de sprijin în luarea deciziei prin care persoanele cu dizabilități își pot exprima dorința și preferințele pentru a fi respectate atunci când s-ar afla în postura de a nu-și putea comunica dorințele altor persoane. Data la care directiva se declanșează sau se sistează este decisă de persoană și inclusă în textul directivei și nu poate fi decisă de alte persoane pe baza evaluării lipsei de capacitate mintală a persoanei. Dimensiunile de prevenție/reacție pe care trebuie să le includă documentul sunt cuprinse în Secțiunea 3. Plan de servicii - Parcurs de viață independentă din *Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 334/2024*;

h) plan de contingență: își propune să atenueze potențialele riscuri identificate ca fiind asociate cu diferite dimensiuni ale vieții în comunitate pe care persoana cu dizabilități le-ar putea întâmpina în tranziția spre viața independentă. Responsabil de completare este managerul de caz, în colaborare cu echipa implicată în realizarea și implementarea Planului individual și împreună cu persoana cu dizabilități care face tranziția în comunitate. Dimensiunile care pot include riscuri sunt cuprinse în Secțiunea 3. Plan de servicii - Parcurs de viață independentă din *Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 334/2024*;

i) planificare centrată pe persoană: este un proces de planificare a propriei vieți care pornește de la premisa că toate deciziile îi aparțin persoanei, cu scopul de a-i maximiza calitatea vieții. Fiecare om are nevoi, dorințe și preferințe care îi sunt specifice și își planifică viitorul într-un mod unic.

Planificarea centrată pe persoană presupune o transformare a rolurilor și o responsabilizare a membrilor comunității de a sprijini persoana pentru a-și defini și a participa la realizarea unui viitor dezirabil pentru sine (*Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 334/2024*);

j) sprijin între egali (*peer support*): ajutorul și sprijinul pe care persoanele cu experiență trăită îl oferă altor persoane aflate într-o situație similară. Acest tip de sprijin poate fi social, emoțional sau practic – sau o combinație a acestora – și este bazat pe înțelegerea profundă a experiențelor comune. De exemplu, sprijinul între egali poate fi oferit de o persoană care a locuit într-o instituție către alte persoane care trăiesc în instituții sau care se află în proces de tranziție către viața în comunitate (*European Network on Independent Living, 2014*);

k) viață independentă și integrare în comunitate: Statele Părți la Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități (CDPD) recunosc dreptul egal al tuturor persoanelor cu dizabilități de a trăi în comunitate, cu șanse egale cu ale celorlalți și vor lua măsuri eficiente și adecvate pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități se bucură pe deplin de acest drept și de deplina integrare în comunitate și participare la viața acesteia (art. 19 din Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, ratificată prin Legea nr. 221/2010).

MODUL I. MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-5)

Asistentul personal profesionist, abreviat APP, asigură sprijin individualizat pentru o viață independentă și incluziune în comunitate pentru persoanele adulte cu dizabilități încadrate în grad grav sau accentuat, care îndeplinesc condițiile de eligibilitate stabilite prin lege.

APP susține persoana cu dizabilități în activitățile vieții zilnice și în participarea socială, fără a substitui deciziile acesteia sau a limita accesul la alte servicii comunitare. Serviciul APP este solicitat de către persoana cu dizabilități, iar sprijinul acordat este flexibil, adaptat nevoilor individuale – în ceea ce privește momentul, locația, durata și tipul activităților – și este furnizat

exclusiv în comunitate, contribuind la prevenirea instituționalizării sau reinstituționalizării și la facilitarea incluziunii persoanelor aflate în proces de tranziție din mediul rezidențial.

Serviciul APP poate fi furnizat la domiciliul persoanei cu dizabilități sau în alte locații din comunitate, în funcție de alegerea acesteia și de diferitele contexte de viață, și poate fi complementar altor servicii comunitare, precum îngrijirea la domiciliu, echipa mobilă, serviciile de asistență și suport sau alte servicii comunitare, fără a fi condiționat de utilizarea altor servicii de suport, de urmarea unor tratamente sau cursuri ori de obținerea sau menținerea unui loc de muncă.

„Serviciile de sprijin individualizate trebuie considerate un drept și nu o formă de îngrijire medicală, socială sau de caritate. Pentru multe persoane cu dizabilități, accesul la o serie de servicii de sprijin individualizat este o precondiție pentru o viață independentă în comunitate. Persoanele cu dizabilități au dreptul de a alege serviciile și furnizorii de servicii după nevoile și preferințele personale, iar sprijinul individualizat trebuie să fie suficient de flexibil pentru a se adapta cerințelor „beneficiarilor” și nu invers, precizează Comentariul general la art. 19 al Comitetului ONU pentru drepturile persoanelor cu dizabilități. Serviciile de sprijin individualizate care nu permit alegerea personală și deținerea controlului nu asigură viața independentă integrată în comunitate.”

Serviciul APP reflectă schimbarea de paradigmă asumată la nivel național prin Strategia națională privind prevenirea instituționalizării persoanelor adulte cu dizabilități și accelerarea procesului de dezinstituționalizare, pentru perioada 2022–2030, centrată pe principiul acordării unui sprijin individualizat pentru un trai independent, în concordanță cu aspirațiile, nevoile și preferințele persoanei adulte cu dizabilități, aceasta fiind recunoscută ca expert în propria viață.

STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCTIIONARE	FSS organizează serviciul asistent personal profesionist cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
Rezultat	FSS furnizează serviciul asistent personal profesionist în condiții de legalitate și legitimitate.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP au acces la servicii sociale înființate și organizate în condițiile legii.

1. Persoanele care beneficiază de serviciul APP sunt persoane adulte cu dizabilități care dețin certificat/decizie de încadrare în grad grav sau accentuat de handicap, în termen de valabilitate, și documentul care atestă măsura de protecție, în condițiile prevăzute de lege.
2. FSS are desemnată, în calitate de coordonator APP, o persoană cu calificare în domeniul asistenței sociale, cu drept de exercitare a profesiei, sau cu calificare în domeniul socio-uman și cu experiență documentată de minimum 3 ani în domeniul dizabilității; un coordonator poate asigura coordonarea a cel mult 30 de APP.
3. FSS aplică standarde, instrucțiuni, proceduri și instrumente privind acordarea asistenței personale profesioniste, elaborate în cadrul procesului de coordonare metodologică, și contribuie la îmbunătățirea acestora prin experiența proprie și prin feedbackul persoanelor care beneficiază de serviciul APP.
4. FSS aplică metoda managementului de caz și se asigură că fiecare persoană cu dizabilități care beneficiază de serviciul APP are desemnat un manager de caz, conform prevederilor legale, pe baza măsurii de protecție; în situația în care serviciul este contractat, responsabilitățile privind managementul de caz se stabilesc în documentele de contractare.
5. FSS pune la dispoziția managerilor de caz resursele necesare aplicării metodei managementului de caz în protecția persoanelor adulte cu dizabilități și îi sprijină cu informațiile necesare îndeplinirii responsabilităților profesionale.
6. FSS se preocupă constant de îmbunătățirea asistenței personale profesioniste, prin identificarea de oportunități de colaborare, de surse de finanțare pentru dezvoltare, formare continuă, implicare de specialiști și persoane-resursă, încurajarea și valorizarea feedbackului persoanelor care beneficiază de serviciul APP și al asistenților personali profesioniști, precum și prin alte măsuri relevante.
7. La propunerea coordonatorului APP și/sau a managerului de caz, FSS alocă personal de specialitate din aparatul propriu, necesar pentru desfășurarea unor activități specifice, de exemplu, evaluarea situației persoanei care beneficiază de serviciul APP, gestionarea situațiilor de risc, suport pentru APP și alte activități specifice.

8. Cel puțin anual, FSS organizează consultări/schimburi de experiență cu toți asistenții personali profesioniști angajați, pentru a consolida procesul de sprijin activ bazat pe centrarea pe persoană.
9. FSS elaborează și face public, în primul trimestru al fiecărui an, un raport privind asigurarea asistenței personale profesioniste în anul anterior; raportul include cel puțin date dezagregate despre persoanele care beneficiază de serviciul APP și informații privind sprijinul acordat acestora pentru atingerea obiectivelor personale și rezultatele semnificative; activitățile prin care au fost îmbunătățite abilitățile și cunoștințele persoanelor care beneficiază de serviciul APP sau ale APP; informațiile sunt prezentate în formă agregată și anonimată, fără date care pot conduce la identificarea persoanelor sau a locațiilor.
10. FSS poate utiliza servicii de teleasistență pentru intervenții rapide și proactive în cazurile recurente, fără reluarea evaluării.

Im 1. Conținutul raportului privind asigurarea asistenței personale profesioniste în anul anterior celui în curs respectă cerințele minime ale standardului.

Ic 1. FSS respectă tipologia persoanelor care pot beneficia de serviciul APP.

Ic 2. FSS are desemnată, în calitate de coordonator APP, o persoană cu calificare în domeniul asistenței sociale, cu drept de exercitare a profesiei, sau cu calificare în domeniul socio-uman și cu experiență documentată de minimum 3 ani în domeniul dizabilității.

Ic 3. FSS documentează organizarea în anul anterior celui în curs a unei sesiuni de consultări/schimburi de experiență cu toți asistenții personali profesioniști angajați.

Ic 4. FSS alocă personal de specialitate corespunzător pentru desfășurarea unor activități specifice.

Ic 5. Raportul privind asigurarea asistenței personale profesioniste în anul anterior celui în curs este publicat pe site-ul FSS, inclusiv în format adaptat.

STANDARD 2 COLABORARE INTERINSTITUȚIONALĂ	FSS promovează colaborarea cu instituții, organizații, membri ai comunității, în interesul persoanelor cu dizabilități.
Rezultat	FSS are în desfășurare colaborări pentru asigurarea calității serviciului APP

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP au acces la servicii de calitate, pentru care pot colabora autorități ale administrației publice locale, organizații din comunitate și alți furnizori.

Cerințe minime:

1. FSS colaborează cu serviciile publice deconcentrate ale instituțiilor cu responsabilități în domeniul asistenței sociale, cu serviciile publice locale, cu alți furnizori privați de servicii sociale, în scopul fundamentării strategiei locale de dezvoltare a serviciilor sociale și a planului anual local de acțiune.
2. FSS identifică și dezvoltă oportunități de colaborare cu servicii publice, organizații neguvernamentale, inclusiv organizații din domeniul drepturilor omului, autoreprezentanți și alți furnizori de servicii sociale pentru persoane cu dizabilități, acreditați în condițiile legii, pentru a putea răspunde unor nevoi specifice ale persoanelor care beneficiază de serviciul APP, atunci când este cazul.
3. Responsabilitățile părților și mecanismul de informare și colaborare operațională sunt stabilite și documentate prin protocoale, astfel încât să fie asigurate continuitatea și claritatea rolurilor, inclusiv în situația în care un serviciu este contractat.
4. FSS identifică voluntari, încheie contracte de voluntariat, stabilește tipul activităților destinate și organizează participarea voluntarilor în procesul de acordare de servicii de asistență și suport în folosul persoanelor cu dizabilități, în condițiile legii.

Ic 1. FSS documentează faptul că are cel puțin un protocol activ, de preferință cu un grup de autoreprezentanți sau cu o organizație neguvernamentală care reprezintă interesele persoanelor cu dizabilități.

STANDARD 3 RESURSE UMANE	FSS se preocupă de recrutarea, angajarea și păstrarea asistenților personali profesioniști atestați, pentru furnizarea în condiții de calitate a serviciului.
Rezultat	FSS asigură sprijin direct într-o abordare centrată pe persoană.

OBIECTIV: Persoanelor cu dizabilități li se iau în considerare interesul, abilitățile, dorințele și preferințele, precum și nevoile individuale.

Cerințe minime:

1. FSS colaborează cu autorități locale, organizații ale persoanelor cu dizabilități sau organizații ale societății civile pentru a anticipa nevoile de APP și a identifica cele mai potrivite metode și canale de recrutare a acestora.
2. În procesul de recrutare și angajare, FSS promovează rolul coordonatorului APP ca element de sprijin profesional în vederea asigurării unui sprijin adecvat pentru înțelegerea și aplicarea principiului abordării centrate pe persoană.
3. FSS încheie contractul individual de muncă pe durata valabilității atestatului și include APP în rețeaua de APP, stabilind totodată durata și condițiile perioadei de probă.
4. Persoana cu dizabilități are dreptul de a solicita înlocuirea APP, urmând ca etapele procesului de potrivire să fie reluate la nivelul DGASPC.
5. Coordonatorul APP se asigură că fiecare APP cunoaște și respectă tipul de sprijin, perioada, frecvența și intervalul de timp, stabilite împreună cu fiecare persoană care beneficiază de serviciul APP.
6. APP consemnează activitățile realizate în relația cu persoanele care beneficiază de serviciul APP, precum și aspectele relevante (dificultăți, incidente sau alte situații) în Fișa de monitorizare a activităților.
7. APP transmite săptămânal Fișa de monitorizare a activităților, direct sau prin poșta electronică, coordonatorului APP, pentru a fi contrasemnată și inclusă în dosarul persoanei care beneficiază de serviciul APP.
8. Coordonatorul APP, după caz, împreună cu managerul de caz, analizează fișele de monitorizare a activităților pentru a identifica nevoi de instruire și/sau situații care pot determina adaptarea sprijinului oferit persoanei care beneficiază de serviciul APP; managerul de caz se consultă cu persoana și poate proceda la actualizarea Planului individual.
9. Coordonatorul APP încurajează APP să comunice în rețea, să participe la activități, să semnaleze dificultăți, să facă propuneri de îmbunătățire sau să solicite, la nevoie, sprijin de specialitate.

Im 1. Conținutul Fișei de monitorizare a activităților respectă cerințele minime ale standardului.

Ic 1. Fișele de monitorizare a activităților sunt incluse în dosarele persoanelor care beneficiază de serviciul APP.

STANDARD 4 MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC ȘI AL INCIDENTELOR PRIVIND SIGURANȚA PERSOANELOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICIUL APP	FSS creează cadrul pentru gestionarea adecvată a situațiilor de risc sau a incidentelor privind siguranța persoanelor care beneficiază de serviciul APP.
Rezultat	FSS se asigură că APP acționează adecvat în situații critice.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP primesc sprijinul potrivit în situații de risc și/sau în cazul incidentelor privind siguranța lor.

Cerințe minime:

1. APP pregătește periodic persoanele care beneficiază de serviciul APP cu privire la procedurile de urgență și exersează moduri de reacție în situații de risc asociate incendiilor, cutremurelor, exploziilor, fenomenelor naturale extreme sau incidentelor privind siguranța persoanei, precum înecul, asfixia cu bol alimentar, tăieturile, arsurile, căderile, accidentele casnice, infecțiile alimentare și altele, precum și în situațiile identificate în planurile de contingență.
2. Pentru fiecare persoană care beneficiază de serviciul APP și necesită sprijin total, managerul de caz stabilește, împreună cu APP, o soluție particularizată de intervenție în cazuri de urgență.

3. APP acționează în situațiile de risc conform măsurilor de prevenire și intervenție stabilite în planul de contingență sau în directiva anticipativă și, după caz, solicită sprijinul persoanei-resursă, al serviciilor de urgență, al organismelor abilitate sau al medicului specialist.
4. APP notifică coordonatorului APP situația de risc sau incidentul privind siguranța persoanei în cel mult 24 de ore, în vederea analizei și luării de măsuri.
5. Coordonatorul APP include notificarea și modul de rezolvare în dosarul personal al persoanei care beneficiază de serviciul APP și completează în acest sens Registrul situațiilor critice și al incidentelor privind siguranța persoanei.
6. FSS analizează Registrul situațiilor critice și al incidentelor privind siguranța persoanei cel puțin semestrial și după fiecare situație critică sau incident, în scopul identificării temelor necesare pentru dezvoltarea cunoștințelor personalului sau a unor măsuri de intervenție.
7. FSS organizează ateliere tematice/instruiri dedicate managementului situațiilor critice care pot afecta starea persoanelor care beneficiază de serviciul APP, pentru ca APP să acumuleze cunoștințe aprofundate.
8. După caz, APP poate solicita sprijin din partea coordonatorului APP pentru cunoașterea în detaliu a responsabilităților în ceea ce privește gestionarea riscurilor asociate fiecărei dimensiuni din planul de contingență.

Im 1. Situațiile de risc și incidentele privind siguranța persoanelor care beneficiază de serviciul APP sunt gestionate conform măsurilor de prevenire și intervenție stabilite.

Ic 1. Notificarea care atestă intervenția în situația critică este inclusă în dosarul personal al persoanei care beneficiază de serviciul APP.

Ic 2. Registrul situațiilor critice și al incidentelor privind siguranța persoanei este completat la zi.

Ic 3. FSS documentează participarea APP la atelierele tematice/instruirile organizate pe tema managementului riscului sau a incidentelor privind siguranța persoanei.

Ic 4. FSS documentează, prin Fișa de monitorizare a activităților, exersarea modurilor de reacție în situații de risc.

STANDARD 5 FORMARE CONTINUĂ	FSS creează oportunități pentru dezvoltarea continuă a competențelor asistenților personali profesioniști.
Rezultat	Asistenții personali profesioniști angajați au condițiile necesare pentru a-și dezvolta continuu competențele profesionale astfel încât să ofere sprijin centrat pe persoană.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP sunt sprijinite de personal format în abordarea centrată pe persoană, care își dezvoltă continuu competențele profesionale pentru a oferi sprijin adecvat și de calitate.

Cerințe minime:

1. FSS întocmește Planul anual de formare continuă a personalului pe baza analizei tuturor nevoilor de formare, inclusiv a celor identificate în cadrul evaluărilor anuale.
2. Planul de formare cuprinde module obligatorii, precum: viața independentă (principiile vieții independente, bariere, modele); sprijinul în luarea deciziilor și respectarea autodeterminării; stabilirea limitelor și acceptarea regulilor; managementul relațiilor (comunicare, emoții, conflicte, confidențialitate și intimitate); sprijin activ centrat pe persoană; sănătatea sexuală și reproductivă; recunoașterea semnelor non-verbale ale abuzului.
3. Coordonatorul APP este responsabil pentru implementarea planului de formare, pe baza unui calendar stabilit împreună cu asistenții personali profesioniști.
4. Persoana cu dizabilități care beneficiază de serviciul APP poate propune FSS participarea APP la instruiți relevante, la care să participe individual sau împreună cu aceasta.
5. Persoana cu dizabilități poate contribui la instruirea APP cu privire la propriile sale nevoi, preferințe și modalități de comunicare.
6. FSS solicită furnizorilor de formare contractați să implice persoane cu dizabilități și/sau autoreprezentanți în sesiuni de instruire/formare, în special în ceea ce privește teme precum: drepturile omului, promovarea vieții independente, respectul pentru diversitate și incluziune, viața de cuplu, interrelaționarea cu familia, vecinii sau prietenii și altele.
7. FSS organizează anual, în nume propriu sau în parteneriat, sesiuni de instruire cu APP, de exemplu, pentru: înțelegerea și implementarea standardelor de calitate; consolidarea

competențelor și a practicilor de aplicare a abordării centrate pe persoană în acordarea sprijinului direct; tehnici de comunicare alternativă; negocierea conflictelor; dependența comportamentală; educație financiară și altele.

8. FSS se asigură că suportul de curs al furnizorilor de formare respectă principiul abordării centrate pe persoană, în sensul recunoașterii și promovării dreptului persoanei cu dizabilități de a trăi în comunitate într-un mod care să corespundă aspirațiilor, nevoilor și preferințelor acesteia.
9. FSS organizează instruiți privind aspectele etice care pot apărea în contextul promovării unei abordări bazate pe împuternicirea persoanei cu dizabilități și pe respectul față de aceasta, și nu pe supraprotecția și controlul exercitat de profesionist.
10. Coordonatorul APP consemnează sesiunile de instruire organizate, precum și formările realizate de alți furnizori de formare, în Registrul privind formarea continuă a personalului, menționând tematica, numele participanților, numele formatorilor și evaluările participanților pe o scară de la 1 la 5.

Im 1. Conținutul Planului anual de formare continuă a personalului respectă cerințele minime ale standardului.

Ic 1. FSS documentează realizarea modulelor obligatorii din Planul anual de formare.

Ic 2. FSS documentează organizarea anuală, în nume propriu sau în parteneriat, a sesiunilor de instruire cu APP.

Ic 3. Registrul privind formarea continuă a personalului este completat la zi.

MODUL II. DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 6-10)

STANDARD 6 PROMOVARE	FSS promovează serviciile de asistență personală profesionistă în comunitate, sub diferite forme.
Rezultat	Persoanele interesate de serviciile de asistență personală profesionistă primesc informații suficiente și cuprinzătoare.

OBIECTIV: Persoanele eligibile pentru serviciul APP și alte persoane interesate de serviciile de asistență personală profesionistă sunt informate cu privire la rolul și importanța asistenței personale profesioniste.

Cerințe minime:

1. FSS face cunoscută activitatea de asistență personală profesionistă ca serviciu care respectă și promovează dreptul la viață independentă în comunitate pentru persoanele cu dizabilități, prin: materiale informative, participarea la evenimente din comunitate, mărturii/testimoniale ale persoanelor care beneficiază de serviciul APP, prezentări pe site-ul propriu și alte forme.
2. Materialele prezintă viziunea serviciului, principiile de organizare și funcționare, condițiile de eligibilitate, drepturile și obligațiile, precum și informații privind documentația care trebuie să însoțească solicitarea de APP.
3. Informațiile sunt clare, ușor de citit, ușor de înțeles și de folosit, adaptate pentru diferite tipuri de dizabilitate (văz, auz, dizabilități intelectuale) și diseminate prin diferite forme (pliante, poștă electronică, infografice și altele).
4. FSS utilizează în scop de promovare exclusiv materiale pentru care persoana cu dizabilități și-a exprimat în prealabil consimțământul, acordat după o informare realizată într-un format ușor de înțeles sau adaptat nevoilor acesteia, privind scopul promovării, durata utilizării și condițiile de revocare; în cazul persoanelor pentru care este instituită măsura tutelii speciale, consimțământul este exprimat de tutore, în limitele stabilite prin hotărârea instanței de tutelă și cu respectarea voinței și preferințelor persoanei ocrotite.
5. FSS solicită consimțământ distinct pentru fiecare tip de apariție publică a persoanei care beneficiază de serviciul APP (testimonial, fotografie, video și altele).
6. FSS se asigură că materialele informative despre asistența personală profesionistă respectă principiul confidențialității, sunt adaptate și actualizate.

Im 1. Conținutul materialelor informative respectă cerințele minime ale standardului.

Ic 1. Cel puțin un tip de material informativ este disponibil la sediul/pe site-ul FSS.

Ic 2. Consimțământul persoanei, care include scopul promovării, durata și condițiile de revocare a acestuia în orice moment, este inclus în dosarul personal al persoanei care beneficiază de serviciul APP.

STANDARD 7 RESPECTAREA DREPTURILOR PERSOANELOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICIUL APP	FSS asigură cadrul pentru ca asistenții personali profesioniști să cunoască și să respecte drepturile persoanelor care beneficiază de serviciul APP.
Rezultat	Asistenții personali profesioniști cunosc, respectă și promovează drepturile persoanelor care beneficiază de serviciul APP.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP și asistenții personali profesioniști cunosc și respectă drepturile persoanelor cu dizabilități.

Cerințe minime:

1. Coordonatorul APP organizează pentru persoanele care beneficiază de serviciul APP, cu regularitate și în formate accesibile, în nume propriu sau în colaborare, ateliere de informare/cunoaștere a drepturilor și obligațiilor persoanelor cu dizabilități și a modului în care acestea pot fi exercitate.
2. FSS identifică autoreprezentanți – persoane cu dizabilități – și/sau voluntari care pot susține persoanele care beneficiază de serviciul APP, atunci când acestea doresc, prin exemple personale de viață independentă și suport între egali (peer support).
3. Drepturile persoanelor care beneficiază de serviciul APP sunt, în principal, următoarele:
 - a) Să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nicio discriminare;
 - b) Să fie informate cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;

- c) Să li se comunice drepturile și obligațiile care le revin în cadrul serviciului APP;
 - d) Să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de servicii;
 - e) Să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
 - f) Să li se asigure păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal și a informațiilor furnizate și primite;
 - g) Să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
 - h) Să fie protejate împotriva riscului de abuz și neglijare;
 - i) Să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.
4. Coordonatorul APP organizează sesiuni de instruire a asistenților personali profesioniști cu privire la respectarea drepturilor persoanelor care beneficiază de serviciul APP, ori de câte ori consideră necesar.
 5. În funcție de interesul și situația specifică a persoanei care beneficiază de serviciul APP, asistentul social/tehnicianul în asistență socială poate oferi sprijin direct prin referire la:
 - a) realizarea documentației necesare pentru obținerea drepturilor și facilităților sociale cuvenite;
 - b) situații de competența serviciilor de evidență a populației;
 - c) servicii de suport pentru membrii familiei;
 - d) menținerea relației cu membrii familiei/îngrijitori informali/rețele/cercul de sprijin;
 - e) obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și de tehnologii de acces;
 - f) activități și servicii alternative sau complementare din comunitate, oferite de furnizori sociali privați, servicii de abilitare și reabilitare, rețele de suport existente;
 - g) asistență pentru angajare și păstrarea locului de muncă;
 - h) facilitarea accesului la serviciile din comunitate pentru populația generală sau la cele specializate.
 6. FSS/coordonatorul APP/managerul de caz pot fi sesizați sau se pot autosesiza cu privire la orice situație care poate indica suspiciunea de nerespectare sau nerespectarea drepturilor persoanelor care beneficiază de serviciul APP și acționează de urgență (apelarea organelor abilitate, răspunderea disciplinară, civilă sau, după caz, penală, în condițiile legii și altele).

Im 1. Persoanele care beneficiază de serviciul APP au acces la informare și sprijin pentru cunoașterea și exercitarea drepturilor persoanelor cu dizabilități.

Ic 1. FSS documentează organizarea de ateliere pentru informarea persoanelor care beneficiază de serviciul APP cu privire la drepturile și obligațiile persoanelor cu dizabilități și la modalitățile de exercitare a acestora.

Ic 2. FSS documentează instruirile organizate pentru APP cu privire la respectarea drepturilor persoanelor care beneficiază de serviciul APP.

Ic 3. FSS documentează, prin Fișa de monitorizare a activităților, acordarea de sprijin persoanelor care beneficiază de serviciul APP pentru cunoașterea și exercitarea drepturilor sociale.

STANDARD 8 PARTICIPAREA PERSOANELOR LA EVALUAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA SERVICIULUI	FSS colectează și analizează anual opiniile persoanelor care beneficiază de serviciul APP cu privire la sprijinul primit și le implică în identificarea măsurilor de îmbunătățire a serviciului.
Rezultat	FSS utilizează opiniile persoanelor care beneficiază de serviciul APP și le implică în adaptarea și îmbunătățirea serviciului.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP sunt implicate în evaluarea și îmbunătățirea serviciului, prin exprimarea opiniilor cu privire la sprijinul primit și participarea la identificarea măsurilor de îmbunătățire.

Cerințe minime:

1. FSS stabilește și revizuieste anual criteriile și modalitățile de colectare și analiză a opiniilor persoanelor care beneficiază de serviciul APP privind calitatea serviciului; acestea pot viza, de exemplu, experiența acestora cu privire la sprijinul solicitat și primit, relația cu APP, accesibilitatea serviciilor din comunitate și altele.
2. FSS elaborează și aplică metode adecvate și accesibile de colectare a opiniilor, precum chestionare, discuții individuale sau alte modalități de exprimare a opiniilor, cu implicarea persoanelor care beneficiază de serviciul APP în alegerea și, după caz, adaptarea acestora;

în acest sens, poate apela la persoane din cercurile lor de sprijin, la organizații ale persoanelor cu dizabilități sau la autoreprezentanți.

3. Întrebările și metodele utilizate pentru colectarea opiniilor sunt formulate sau adaptate în limbaj simplu, ușor de înțeles și în formate accesibile (versiuni audio, pictograme, limbaj ușor de citit), în funcție de nevoile de comunicare ale persoanelor care beneficiază de serviciul APP.
4. Managerul de caz discută cu persoanele care beneficiază de serviciul APP despre importanța opiniilor și observațiilor acestora pentru evaluarea și îmbunătățirea serviciului, despre confidențialitatea opiniilor exprimate și le încurajează să își exprime opinia prin modalitatea pe care o preferă.
5. Managerul de caz sau coordonatorul APP aplică metodele adecvate de colectare a opiniilor, cu respectarea confidențialității; în situația în care persoana are nevoie de sprijin în comunicare, FSS acordă sprijin din partea unui interpret specializat sau a unei persoane care cunoaște modalitățile de comunicare utilizate de aceasta.
6. Persoana care beneficiază de serviciul APP poate solicita prezența unui membru al familiei, a unuia sau mai multor persoane din cercul său de sprijin sau a altei persoane care o cunoaște bine și în care are încredere.
7. FSS și managerul de caz analizează opiniile colectate și identifică, împreună cu persoanele care beneficiază de serviciul APP, aspectele care necesită menținerea, adaptarea sau îmbunătățirea serviciului și a sprijinului acordat.
8. FSS prezintă persoanelor care beneficiază de serviciul APP și asistenților personali profesioniști concluziile analizei și stabilește, cu implicarea acestora, măsurile de îmbunătățire a serviciului. Concluziile analizei, măsurile stabilite și stadiul implementării acestora sunt incluse în raportul privind activitatea din anul anterior celui în curs.

Ic 1. FSS documentează colectarea și analiza anuală a opiniilor persoanelor care beneficiază de serviciul APP cu privire la sprijinul primit.

Ic 2. FSS documentează implicarea persoanelor care beneficiază de serviciul APP în identificarea măsurilor de îmbunătățire a serviciului.

Ic 3. FSS documentează măsurile de îmbunătățire stabilite ca urmare a opiniilor colectate și stadiul implementării acestora.

STANDARD 9 SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	FSS asigură persoanelor care beneficiază de serviciul APP posibilitatea de a formula sesizări și reclamații în condiții de siguranță, confidențialitate și fără teama de consecințe negative.
Rezultat	Sesizările și reclamațiile persoanelor care beneficiază de serviciul APP sunt primite, înregistrate, analizate și soluționate, iar măsurile de remediere dispuse și modul de soluționare sunt consemnate.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP își pot exprima nemulțumirile și pot formula sesizări sau reclamații cu privire la serviciile primite, în condiții de siguranță, confidențialitate și protecție împotriva consecințelor negative.

Cerințe minime:

1. Managerul de caz informează periodic persoanele care beneficiază de serviciul APP despre modalitățile prin care pot formula și transmite sesizări sau reclamații cu privire la serviciile primite sau la situații care le creează nemulțumiri și se asigură că acestea cunosc modalitățile de formulare și transmitere a sesizărilor și reclamațiilor, precum și faptul că formularea acestora nu poate determina consecințe negative asupra sprijinului primit.
2. Persoana care beneficiază de serviciul APP are acces la datele de contact ale structurilor cărora le poate trimite sesizări sau reclamații, acestea fiind fie salvate în memoria telefonului, fie afișate într-un loc accesibil din locuință; pentru persoanele care beneficiază de serviciul APP și necesită sprijin total, managerul de caz stabilește, împreună cu persoana, cercul de sprijin și APP, o soluție particularizată pentru redactarea și transmiterea sesizărilor sau reclamațiilor.
3. În situația în care o persoană care beneficiază de serviciul APP își exprimă nemulțumirea față de activitatea sau atitudinea APP, managerul de caz stabilește, împreună cu persoana

și FSS, modul de acțiune, astfel încât să prevină orice consecință negativă asupra persoanei sau asupra sprijinului acordat acesteia.

4. Atunci când o persoană care beneficiază de serviciul APP solicită sprijin pentru redactarea și transmiterea unei reclamații sau sesizări, managerul de caz o sprijină în redactarea și transmiterea acesteia, fără a interveni asupra conținutului exprimat de persoană, sau facilitează implicarea unei persoane din cercul de sprijin ori a unui autoreprezentant care să o sprijine în redactare și transmitere.
5. FSS poate pune la dispoziția persoanelor care beneficiază de serviciul APP o platformă web proprie sau un alt mecanism digital de transmitere a reclamațiilor sau sesizărilor, cu respectarea cerințelor privind confidențialitatea, securitatea datelor și accesibilitatea; managerul de caz informează persoanele care beneficiază de serviciul APP cu privire la modul de utilizare a mecanismelor interne sau externe, inclusiv cu privire la posibilitatea transmiterii anonime.
6. În situația în care FSS sau managerul de caz primește o sesizare sau o reclamație, aceasta este înregistrată și analizată, iar măsurile necesare sunt luate în cel mult 24 de ore și consemnate sau, după caz, sesizarea ori reclamația este transmisă de îndată organelor sau autorităților abilitate.
7. FSS poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice.
8. FSS analizează anual sesizările și reclamațiile primite și include în raportul anual concluziile analizei, precum și, după caz, măsurile stabilite pentru remedierea problemelor semnalate, prevenirea repetării acestora și îmbunătățirea serviciului.
9. FSS arhivează sesizările și reclamațiile, împreună cu modul de soluționare și măsurile adoptate, pentru o perioadă de 10 ani.
10. În cadrul evaluării anuale prevăzute la Standardul 8, FSS urmărește dacă persoanele care beneficiază de serviciul APP cunosc modalitățile de formulare și transmitere a sesizărilor și reclamațiilor și dacă se simt în siguranță să le utilizeze, fără teama de consecințe negative.

Im 1. Ponderea persoanelor care beneficiază de serviciul APP care declară că se simt în siguranță să formuleze o sesizare sau reclamație fără teama de consecințe negative.

Ic 1. Sesizările și reclamațiile primite sunt înregistrate și arhivate împreună cu modul de soluționare și măsurile adoptate.

Ic 2. Raportul anual cuprinde concluziile analizei sesizărilor și reclamațiilor primite și, după caz, măsurile stabilite pentru remedierea problemelor semnalate, prevenirea repetării acestora și îmbunătățirea serviciului.

STANDARD 10 PROTECȚIE ÎMPOTRIVA EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI, NEGLIJĂRII ȘI ABUZULUI, ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE, TRAFIC DE PERSOANE	FSS se asigură că APP este pregătit să prevină, să identifice și să acționeze în situații de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane.
Rezultat	FSS identifică și intervine în situațiile de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane și sesizează, după caz, autoritățile competente.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP sunt informate și sprijinite să identifice și să semnaleze situațiile de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane, în condiții de siguranță și confidențialitate.

Cerințe minime:

1. FSS se asigură ca APP să își actualizeze anual cunoștințele necesare pentru recunoașterea situațiilor de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane și pentru cunoașterea formelor de intervenție, prin participarea la instruiți dedicate.
2. FSS, managerul de caz și APP sprijină persoanele care beneficiază de serviciul APP să recunoască formele de exploatare prin muncă, prin discuții despre diferențele dintre

exploatare și ajutorul între semeni, dintre situațiile în care o persoană este ajutată și cele în care este constrânsă, despre ce înseamnă a munci cu program și salariu sau fără salariu, despre diferența dintre a lucra de plăcere în grădină și a lucra obligat la câmp, dintre a face curățenie într-o cameră pentru sine și a face curățenie într-o casă pentru alții, precum și prin alte exemple. FSS, managerul de caz și APP susțin persoanele să sesizeze astfel de situații și le pun la dispoziție adresele, persoanele-resursă și datele de contact necesare.

3. Managerul de caz sau APP discută cu persoanele care beneficiază de serviciul APP despre potențiale situații de abuz, de exemplu în gestionarea bunurilor sau a banilor proprii, precum și despre abuzul fizic, verbal, sexual sau emoțional, le susține să sesizeze astfel de situații și le pune la dispoziție persoanele-resursă și datele de contact necesare.
4. Managerul de caz sau APP discută cu persoanele care beneficiază de serviciul APP despre potențiale situații de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și despre modalitățile de semnalare a acestora, de exemplu în cazul administrării medicamentelor fără consimțământ sau al intervenției în cazuri de comportament agresiv fără respectarea directivei anticipative sau a planului de contingență, și le pune la dispoziție persoanele-resursă și datele de contact necesare.
5. FSS, managerul de caz, APP și persoanele din cercul de sprijin susțin persoanele care beneficiază de serviciul APP să semnaleze în condiții de siguranță și confidențialitate situațiile de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane despre care au cunoștință.
6. În cazul în care observă situații de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane în familia persoanei pe care o asistă, la domiciliul acesteia sau cu alte ocazii, APP sesizează de urgență coordonatorul APP.
7. FSS și/sau coordonatorul APP se autosesizează sau pot fi sesizați cu privire la comportamente ale APP care pot constitui situații de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane și acționează de urgență, direct sau în colaborare cu autoritățile competente și/sau cu organizații din domeniul drepturilor omului, asigurând protecția persoanei împotriva eventualelor repercusiuni.
8. Persoanele care beneficiază de serviciul APP pot raporta direct situații de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic

de persoane către FSS sau managerul de caz, inclusiv prin intermediul metodelor de colectare a opiniilor prevăzute la Standardul 8, sau pot depune direct plângeri la autoritățile abilitate.

9. În cazul în care o persoană care beneficiază de serviciul APP a raportat o situație de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane, FSS și/sau coordonatorul APP colaborează cu autoritățile implicate în evaluarea situației și identificarea serviciilor necesare, precum consiliere psihologică individuală sau de grup, mediere, servicii de abilitare și reabilitare, investigații medico-legale și altele.
10. FSS arhivează sesizările referitoare la situații de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane, împreună cu modul de soluționare și măsurile adoptate pentru o perioadă de 10 ani.
11. FSS identifică autoreprezentanți – persoane cu dizabilități – și/sau voluntari care pot susține persoanele care beneficiază de serviciul APP prin exemple personale de viață independentă și suport între egali (peer support) în recunoașterea și semnalarea situațiilor de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane.

Ic 1. FSS documentează participarea APP la instruirile dedicate recunoașterii situațiilor de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane și cunoașterii formelor de intervenție.

Ic 2. FSS arhivează sesizările referitoare la situații de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane, împreună cu modul de soluționare și măsurile adoptate.

MODUL III. PROCESUL DE ACORDARE A SPRIJINULUI (Standarde 11 - 15)

STANDARD 11 ALEGERE INFORMATĂ	FSS asigură persoanelor cu dizabilități interesate accesul la informațiile necesare pentru a lua o decizie informată cu privire la serviciul APP și la modul în care acesta este furnizat.
----------------------------------	--

Rezultat	Persoanele cu dizabilități interesate primesc, în forme accesibile și adaptate nevoilor lor de comunicare, informații clare și complete despre serviciul APP, astfel încât să poată face alegeri informate cu privire la sprijinul pe care îl primesc.
----------	--

OBIECTIV: Persoanele cu dizabilități aleg serviciul care răspunde nevoilor, preferințelor și aspirațiilor proprii pentru o viață independentă în comunitate.

Cerințe minime:

1. Furnizarea serviciului se bazează pe consimțământul informat, în sensul manifestării libere, explicite, specifice și revocabile a voinței persoanei cu dizabilități de a primi sprijin prin APP.
2. FSS elaborează, împreună cu managerul de caz, o procedură specifică privind obținerea consimțământului pentru furnizarea serviciului APP din partea persoanei cu dizabilități sau, după caz, a reprezentantului legal/tutorelui, în limitele stabilite prin hotărârea instanței de tutelă; procedura prevede prezentarea informațiilor necesare obținerii consimțământului într-un format ușor de înțeles, adaptat nivelului de înțelegere și nevoilor de comunicare ale persoanei.
3. FSS informează persoana cu dizabilități despre alte servicii de sprijin disponibile în comunitate, pe care le poate alege complementar serviciului APP, precum: echipă mobilă, îngrijire la domiciliu, asistență și suport și altele.
4. În cazul persoanelor cu nevoi complexe de comunicare și înțelegere, FSS solicită sprijin din partea unui interpret specializat sau a unei persoane care cunoaște persoana ori mijloacele de comunicare neconvențională ale acesteia (expresia feței, poziția corpului și altele).
5. FSS informează persoana care alege serviciul APP despre necesitatea încheierii unui contract de servicii între părți.
6. FSS elaborează contractul de servicii pe baza modelului prevăzut în Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025 pentru aprobarea modelului-cadru al contractului de servicii sociale, al informărilor transmise de furnizorul de servicii sociale serviciului public de asistență socială, a procedurii de fundamentare a

bugetului necesar, precum și a indicatorilor pentru monitorizarea serviciilor sociale acordate ca măsură de asistență socială.

7. FSS prezintă persoanei cu dizabilități sau, după caz, reprezentantului legal/tutorelui, în limitele stabilite prin hotărârea instanței de tutelă, informațiile privind serviciul APP, drepturile și obligațiile părților și condițiile prevăzute în contractul de servicii, într-un limbaj simplu și în formate accesibile, adaptate nevoilor de comunicare ale persoanei, și oferă explicațiile și sprijinul necesare pentru exprimarea unei alegeri informate.
8. FSS încheie contractul de servicii cu persoana care beneficiază de serviciul APP sau, după caz, cu reprezentantul legal/tutorele, în limitele stabilite prin hotărârea instanței de tutelă, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al persoanei care beneficiază de serviciul APP, un exemplar se păstrează la sediul FSS, iar un exemplar se înmânează persoanei care beneficiază de serviciul APP sau, după caz, reprezentantului legal/tutorelui.

Ic 1. FSS deține și aplică procedura specifică pentru obținerea consimțământului informat din partea persoanei cu dizabilități sau, după caz, a reprezentantului legal/tutorelui, în limitele stabilite prin hotărârea instanței de tutelă.

Ic 2. Contractele de servicii încheiate cu persoanele care beneficiază de serviciul APP sau, după caz, cu reprezentanții legali/tutorii acestora sunt disponibile, în original, la sediul FSS.

STANDARD 12 EVALUAREA SITUAȚIEI PERSOANEI CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICIUL APP	FSS creează cadrul pentru realizarea periodică a evaluării situației persoanelor care beneficiază de serviciul APP, prin referire la obiectivele individuale de trai independent.
Rezultat	Persoanele care beneficiază de serviciul APP primesc sprijin adaptat situației lor, în acord cu dorințele, preferințele și obiectivele proprii privind viața independentă în comunitate.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP sunt sprijinite să își descopere și să își dezvolte abilitățile de autodeterminare și autoreprezentare și să își atingă obiectivele de viață.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează o procedură internă de evaluare periodică a situației persoanei care beneficiază de serviciul APP din perspectiva abordării centrate pe persoană.
2. Procedura de evaluare periodică cuprinde cel puțin următoarele: context și etape, metode și instrumente utilizate pentru a obține perspectiva persoanei care beneficiază de serviciul APP asupra propriei situații, precum și perspectiva personalului de specialitate alocat de FSS, documente completate, personal implicat, modelul fișei de evaluare a situației persoanei.
3. Scopul evaluării interne este de a colecta și analiza informații privind modul în care persoana care beneficiază de serviciul APP își desfășoară activitățile vieții zilnice și participă la viața comunității, din perspectiva acesteia și a personalului de specialitate al FSS, nevoile specifice de abilitare și reabilitare, asistență și îngrijire, îngrijirea sănătății și echilibrul psiho-afectiv, eventuale dependențe, riscurile aferente fiecărei dimensiuni din planul de contingență, gradul de autonomie și interesele vocaționale.
4. FSS alocă personal de specialitate pentru realizarea evaluării interne a situației persoanei care beneficiază de serviciul APP cel puțin o dată la 6 luni, la solicitarea expresă a managerului de caz sau ori de câte ori este necesar, în funcție de situația persoanei.
5. Reprezentantul legal/tutorele, acolo unde există, participă la evaluare, în limitele stabilite prin hotărârea instanței de tutelă; în cazul în care reprezentantul legal/tutorele optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi este adus la cunoștință.
6. Persoana care beneficiază de serviciul APP poate solicita prezența unui membru al familiei, a uneia sau mai multor persoane din cercul său de sprijin sau a altei persoane care o cunoaște bine, asistență pentru comunicare, sprijin pentru luarea deciziilor sau alte forme de sprijin.
7. Personalul de specialitate stabilește intervalele destinate evaluării împreună cu persoana care beneficiază de serviciul APP și cu APP.
8. În cadrul evaluării interne a situației persoanei care beneficiază de serviciul APP, personalul de specialitate al FSS are în vedere recomandările din alte documente, precum:

certificat/decizie de încadrare în grad de handicap, plan de intervenție inițial sau revizuit realizat prin evaluarea inițială sau evaluarea integrată/complexă, plan individualizat de servicii, plan individual de viață independentă și integrare în comunitate și altele.

9. Fișa de evaluare a situației persoanei care beneficiază de serviciul APP este completată și semnată de personalul de specialitate implicat în procesul de evaluare.
10. FSS comunică managerului de caz rezultatele evaluării interne pentru ca acesta să se asigure, în cadrul ședințelor de caz, că activitățile și serviciile recomandate răspund nevoilor reale ale persoanei care beneficiază de serviciul APP și susțin realizarea obiectivelor de viață conform dorințelor și preferințelor acesteia.

Im 1. Conținutul procedurii de evaluare a situației persoanei care beneficiază de serviciul APP respectă cerințele minime ale standardului.

Ic 1. FSS deține și aplică procedura de evaluare a situației persoanei care beneficiază de serviciul APP.

Ic 2. Fișele de evaluare a situației persoanelor care beneficiază de serviciul APP sunt incluse în dosarele personale ale acestora.

STANDARD 13 PLANIFICAREA SPRIJINULUI	FSS creează cadrul pentru ca persoana cu dizabilități să beneficieze de sprijin individualizat în realizarea obiectivelor de viață.
Rezultat	Persoana care beneficiază de serviciul APP primește sprijin individualizat pentru realizarea obiectivelor de viață și participă activ la planificarea și implementarea acestuia, în acord cu dorințele și preferințele proprii.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP sunt sprijinite să își definească și să își realizeze obiectivele de viață, printr-o abordare centrată pe persoană, în vederea exercitării autodeterminării și consolidării controlului asupra propriei vieți.

Cerințe minime:

1. Persoana cu dizabilități este susținută de managerul de caz să conducă procesul de planificare centrată pe persoană a propriei vieți, împreună cu cercul de sprijin, în acord cu nevoile, dorințele și preferințele sale; personalul de specialitate al FSS, precum psiholog, psihoterapeut sau asistent social, poate contribui la stabilirea obiectivelor de viață independentă și a strategiilor propuse pentru viitor.
2. Estimarea nevoilor de sprijin pentru atingerea obiectivelor personale de viață ale persoanei cu dizabilități se realizează de către managerul de caz și/sau asistentul social de la nivel comunitar, împreună cu persoana și cu cercul de sprijin. Pentru persoanele cu dizabilități din mediul rezidențial se utilizează instrumentele prevăzute în Ghidul privind accelerarea procesului de dezinstituționalizare, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 334/2024 (Secțiunea 2: Necesarul de sprijin pentru o viață independentă). Pentru persoanele cu dizabilități aflate în risc de (re)instituționalizare se elaborează planul individual de sprijin de către managerul de caz și/sau asistentul social de la nivel comunitar, împreună cu persoana și cu cercul de sprijin.
3. Persoana cu dizabilități elaborează, împreună cu managerul de caz și cu persoanele din cercul de sprijin, Planul de servicii, parte a Planului individual, în vederea acordării sprijinului potrivit nevoilor, dorințelor și aspirațiilor persoanei (Secțiunea 3: Plan de servicii – Parcurs de viață independentă din Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 334/2024).
4. În procesul de implementare a Planului de servicii, persoana cu dizabilități este sprijinită de APP, FSS, persoane din cercul de sprijin sau de alți membri ai comunității, sub monitorizarea managerului de caz.
5. Managerul de caz, prin monitorizarea implementării și actualizarea semestrială a Planului individual, urmărește modul în care persoana cu dizabilități își consolidează abilitățile de viață independentă și își exercită dreptul la alegere și control, precum și măsura în care sprijinul oferit corespunde dorințelor și preferințelor acesteia, utilizând instrumentele din Ghidul privind accelerarea procesului de dezinstituționalizare, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități

nr. 334/2024 (Secțiunea 4: Plan personalizat pentru monitorizarea implementării Planului individual).

Ic 1. FSS se asigură că Planul individual, respectiv planul individual de viață independentă și integrare în comunitate (PIVIIC) sau planul individual de sprijin, după caz, este inclus în dosarul personal al persoanei care beneficiază de serviciul APP.

STANDARD 14 DOSARUL PERSONAL	FSS întocmește și completează câte un dosar personal pentru fiecare persoană care beneficiază de serviciul APP.
Rezultat	FSS păstrează dosarele personale în condiții de confidențialitate și siguranță.

OBIECTIV: Persoanelor care beneficiază de serviciul APP li se respectă confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal.

Cerințe minime:

1. Dosarul personal al persoanei care beneficiază de serviciul APP conține inițial copii de pe următoarele documente: cererea de solicitare APP; dispoziția de acordare APP; documentele de identitate ale persoanei și/sau ale reprezentantului legal/tutorelui, după caz; documentul care atestă încadrarea în grad de handicap, în termen de valabilitate; documentul care atestă măsura de protecție; notificarea privind numele și datele de contact ale managerului de caz. La acestea se adaugă, în original: contractul de servicii semnat între părți, planul de contingență, directiva anticipativă și consimțământul, după caz.
2. Coordonatorul APP completează periodic dosarul cu documente care urmăresc evoluția situației persoanei care beneficiază de serviciul APP.
3. FSS asigură asistenților personali profesioniști angajați instruire în domeniul protecției datelor cu caracter personal și al legislației în vigoare în acest domeniu, inclusiv prin persoana responsabilă cu protecția datelor, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal.

4. FSS realizează periodic instruiți pentru APP cu privire la protejarea confidențialității datelor cu caracter personal și a datelor privind sănătatea persoanelor care beneficiază de serviciul APP.
5. FSS păstrează dosarele personale ale persoanelor care beneficiază de serviciul APP în dulapuri închise, accesibile numai personalului de conducere și angajaților care au atribuții în acest sens, precizate în fișa postului.
6. FSS asigură arhivarea dosarelor personale ale persoanelor care beneficiază de serviciul APP pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciului.
7. FSS ține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau în format electronic.
8. Documentele electronice care conțin date cu caracter personal sunt securizate, iar accesul la acestea este permis numai angajaților care au atribuții exprese în acest sens, precizate în fișa postului.

Ic 1. FSS documentează realizarea instruirii în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

Ic 2. FSS documentează realizarea instruirilor pentru APP cu privire la protejarea confidențialității datelor cu caracter personal și a datelor privind sănătatea persoanelor care beneficiază de serviciul APP.

Ic 3. Dosarele personale ale persoanelor care beneficiază de serviciul APP sunt păstrate la sediul FSS în condiții care asigură confidențialitatea și securitatea datelor.

STANDARD SUSPENDARE/SISTARE	15	FSS suspendă/sistază acordarea asistenței personale profesionale în situații bine definite.
Rezultat		FSS explică persoanelor care beneficiază de serviciul APP situațiile care pot determina suspendarea sau sistarea acordării serviciului APP.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP cunosc situațiile care pot determina suspendarea sau sistarea acordării serviciului APP, precum și dreptul și procedura de contestare sau de solicitare a sprijinului.

Cerințe minime:

1. Persoana cu dizabilități sau, după caz, reprezentantul legal/tutorele primește din partea FSS, într-un format accesibil, toate informațiile referitoare la suspendarea, respectiv sistarea serviciului, înainte de semnarea contractului de servicii.
2. Principalele situații care pot determina suspendarea serviciului APP, la cererea persoanei care beneficiază de serviciu, pot fi: revenirea în familie pentru mai mult de 15 zile; găzduirea de către o altă persoană pentru mai mult de 60 de zile. În aceste situații, persoana care beneficiază de serviciul APP transmite coordonatorului APP acceptul familiei și datele de contact ale acesteia sau, după caz, acceptul persoanei care o găzduiește și datele de contact ale acesteia.
3. Principalele situații care pot determina sistarea serviciului APP pot fi: transferul persoanei care beneficiază de serviciul APP pentru programe specializate într-un alt tip de serviciu; nerespectarea clauzelor contractuale; decesul persoanei; forța majoră (incendii, pandemii, cataclisme); suspendarea licenței de funcționare.
4. FSS se consultă cu coordonatorul APP, managerul de caz, APP, persoana care beneficiază de serviciul APP sau, după caz, reprezentantul legal/tutorele, familia persoanei sau persoanele din cercul de sprijin, în ceea ce privește situațiile care pot determina suspendarea sau sistarea serviciului, în vederea identificării, la nevoie, a celor mai bune soluții de acțiune, inclusiv privind adaptarea sprijinului individual.
5. În cazul în care se impune sistarea acordării serviciului APP din cauza nerespectării clauzelor contractuale, FSS notifică în scris persoana care beneficiază de serviciul APP, într-un format accesibil, după caz, cu cel puțin 10 zile înainte de sistarea serviciului.
6. Notificarea include motivele concrete și argumentate ale sistării, precum și informarea privind dreptul persoanei de a formula contestație, în scris, la Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități, în termen de 20 de zile.
7. Persoana care beneficiază de serviciul APP poate solicita sprijinul managerului de caz sau al asistentului social de la nivel comunitar pentru inițierea și pe toată durata desfășurării procedurii de contestare.
8. După finalizarea procedurii de contestare, notificarea FSS, contestația persoanei care beneficiază de serviciul APP și documentele aferente soluționării acesteia sunt incluse în dosarul personal al persoanei.

9. În situația în care persoana care beneficiază de serviciul APP este transferată într-un serviciu medical/de recuperare pentru terapii specializate sau pentru îngrijirea stării de sănătate, FSS susține APP pentru continuarea acordării sprijinului.
10. Persoana care beneficiază de serviciul APP sau, după caz, reprezentantul legal/tutorele poate solicita în scris copii ale documentelor care alcătuiesc dosarul personal atunci când are loc sistarea acordării serviciului; predarea-primirea documentelor se face în baza unui proces-verbal încheiat și semnat între părți.

Im 1. Conținutul notificării privind sistarea serviciului transmise persoanei care beneficiază de serviciul APP respectă cerințele minime ale standardului.

Ic 1. Dosarele personale arhivate ale persoanelor care au beneficiat de serviciul APP conțin notificarea FSS și, după caz, contestația persoanei și documentele aferente soluționării acesteia.

MODUL IV. ACTIVITĂȚI SPECIFICE DE SPRIJIN (Standarde 16-20)

STANDARD 16 SPRIJIN PENTRU ACTIVITĂȚILE DE BAZĂ ȘI INSTRUMENTALE ALE VIEȚII ZILNICE	FSS asigură sprijin pentru activitățile de bază și instrumentale ale vieții zilnice, în acord cu nevoile și preferințele persoanelor care beneficiază de serviciul APP.
Rezultat	FSS creează cadrul pentru acordarea sprijinului necesar desfășurării activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP își desfășoară viața de zi cu zi în acord cu dorințele și preferințele proprii.

Cerințe minime:

1. Persoana care beneficiază de serviciul APP stabilește cu APP un program estimativ de activități de bază și/sau instrumentale ale vieții zilnice, pentru o perioadă de timp.

2. Sprijinul este personalizat și încurajează participarea activă a persoanei care beneficiază de serviciul APP; APP sprijină exercitarea autonomiei, fără a se substitui persoanei în realizarea activităților.
3. Persoana care beneficiază de serviciul APP convine cu APP un mod de comunicare: formule de adresare, comunicare prin semnale non-verbale (expresii faciale, gesturi, postură corporală, contact vizual, proximitate fizică și altele), prin comunicare paraverbală (tonalitate, volumul vocii, pauze), limba semnelor române (LSR), simboluri și imagini, citit de pe buze sau utilizând alte tehnici și instrumente de comunicare, precum computer sau dispozitive adaptate.
4. APP cunoaște semnalele care pot indica, în cazul persoanelor care nu comunică verbal, o stare de durere, supărare sau neliniște și intervine adecvat sau solicită sprijin pentru a preveni agravarea situației.
5. Persoana care beneficiază de serviciul APP primește sprijin pentru igiena personală, totală sau parțială, în funcție de preferințele, nevoile și ritmul propriu de viață.
6. APP cunoaște tehnici de utilizare a unor dispozitive asistive care pot fi utilizate pentru a susține cât mai mult autonomia personală, de exemplu: scaun de duș, bare sau ham de susținere și altele.
7. APP respectă dreptul la intimitate, cunoaște principalele dificultăți ale persoanei care beneficiază de serviciul APP în ceea ce privește: a intra/ieși din cadă/duș, a utiliza instalațiile sanitare, a se îmbrăca/dezbrăca și altele și poate interveni numai cu acordul persoanei.
8. APP sprijină persoana care beneficiază de serviciul APP să aleagă îmbrăcăminte și încălțăminte adecvată, ținând cont de anotimp și eveniment, să păstreze în ordine și curățenie obiectele personale și să aibă un aspect personal plăcut.
9. Persoanele care beneficiază de serviciul APP pot solicita, în funcție de nevoi, sprijin pentru a se îmbrăca/dezbrăca și încălța/descălța.
10. Persoana care beneficiază de serviciul APP primește sprijin pentru a se îngriji de aspectul personal atunci când solicită acompaniere la servicii de tip frizerie, coafură, manichiură, masaj și altele.
11. Fiecare persoană care beneficiază de serviciul APP alege unde, ce mănâncă, când și cu cine servește masa, cu excepția persoanelor ale căror nevoi de sprijin și/sau stare de sănătate impun servirea mesei la pat, cu sprijinul APP.

12. Pentru persoanele cu nevoi totale de sprijin sau care nu comunică verbal, APP urmărește respectarea restricțiilor alimentare legate de dietă, starea de sănătate, stilul de viață sau vârstă, pentru a evita încălcarea acestora.
13. În funcție de nevoile și preferințele individuale exprimate, APP însoțește persoana care beneficiază de serviciul APP și o sprijină să realizeze operațiuni de pregătire și servire a mesei, de exemplu: cumpărături de produse alimentare, depozitare, prelucrare, utilizarea accesoriilor de bucătărie, curățenie și altele.
14. Persoanele care beneficiază de serviciul APP se deplasează în exteriorul locuinței, folosind sau nu echipamente sau mijloace de transport și/sau cu ajutorul APP pentru a accesa diferite servicii, de exemplu: servicii bancare, poștale, de telefonie, de curățătorie și altele.
15. APP sprijină persoana care beneficiază de serviciul APP să cunoască și să gestioneze potențialele surse de risc din casă, curte și împrejurimi.
16. Persoana care beneficiază de serviciul APP poate solicita sprijin atunci când utilizează aparatura de uz casnic folosită pentru a găti, a face curățenie, a spăla, a călca, a asigura temperatura potrivită și altele.
17. Persoana care beneficiază de serviciul APP poate solicita sprijinul APP pentru îngrijirea dispozitivelor asistive, de exemplu, proteze, orteze, cadre de mers, fotolii rulante, bastoane, cârje și altele.
18. APP sprijină persoana care beneficiază de serviciul APP, atunci când este solicitat, pentru activități de administrare și gestionare a bunurilor proprii, în măsura în care acestea au fost menționate explicit în contractul de servicii/fișa de post.
19. APP respectă alegerea persoanei care beneficiază de serviciul APP de a locui cu un partener/o parteneră.
20. APP respectă dreptul persoanei care beneficiază de serviciul APP de a deține un animal de companie și oferă sprijin, atunci când este solicitat, pentru asigurarea igienei și stării de sănătate a acestuia.
21. Persoana care beneficiază de serviciul APP își poate personaliza camera atunci când dorește, de exemplu: să schimbe aranjamentul mobilei, să amplaseze postere, tablouri, fotografii, să monteze obiecte decorative și altele.
22. APP poate solicita sprijin de la coordonatorul APP pentru a face față unor situații stresante, dificile sau de presiune psihologică generate de activitatea de asistență personală.

23. FSS/coordonatorul APP asigură, la solicitarea APP sau a persoanelor care beneficiază de serviciul APP, informații specifice privind autonomia, independența și drepturile persoanelor cu dizabilități, prin instruirii, evenimente, materiale informative sau alte forme, de preferință realizate cu ajutorul autoreprezentanților.

Ic 1. FSS documentează, prin Fișa de monitorizare a activităților, sprijinul acordat pentru realizarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice, în acord cu nevoile și preferințele persoanei.

Ic 2. FSS/coordonatorul APP documentează acordarea de sprijin la solicitarea APP pentru depășirea unor situații stresante.

STANDARD 17 SPRIJIN ÎN LUAREA DECIZIILOR ȘI RESPECTAREA AUTODETERMINĂRII	FSS creează cadrul pentru exercitarea dreptului la autodeterminare de către persoanele care beneficiază de serviciul APP.
Rezultat	APP sprijină persoanele care beneficiază de serviciul APP să ia propriile decizii.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP iau decizii cu privire la toate aspectele vieții lor de zi cu zi, în funcție de nevoile și preferințele proprii.

Cerințe minime:

1. APP susține persoana care beneficiază de serviciul APP să-și exprime dorințele și preferințele, să-și recunoască abilitățile și să le exerseze și să le dezvolte.
2. După caz, APP solicită sprijinul coordonatorului APP pentru ca persoana care beneficiază de serviciul APP să poată participa la întâlniri de consiliere și sprijin în ceea ce privește luarea deciziilor, planificate și organizate de personal specializat.
3. APP respectă dreptul persoanei care beneficiază de serviciul APP de a se consulta cu o altă persoană din cercul său de sprijin (membri ai familiei, alte persoane) în alegerea unei opțiuni de viață sau în luarea deciziilor.

4. Persoanele care beneficiază de serviciul APP sunt sprijinite să participe la întâlniri de sprijin între egali sau cu autoreprezentanți care pot împărtăși propria experiență.
5. FSS organizează pentru APP, cel puțin o dată pe an, module de instruire privind susținerea autodeterminării persoanelor cu dizabilități.
6. FSS susține APP să participe la schimburi de experiență, ateliere tematice și alte evenimente privind acordarea sprijinului în luarea deciziilor și susținerea autodeterminării persoanelor cu dizabilități.
7. Persoana care beneficiază de serviciul APP deține controlul asupra resurselor financiare proprii; după caz, poate solicita sprijin din partea APP pentru planificarea bugetului sau efectuarea unor operațiuni.

Ic 1. FSS documentează, prin Fișa de monitorizare a activităților, după caz, participarea persoanei care beneficiază de serviciul APP la întâlniri de consiliere și sprijin în ceea ce privește luarea deciziilor, planificate și organizate de personal specializat.

Ic 2. FSS documentează organizarea, cel puțin o dată pe an, a modulelor de instruire pentru APP privind susținerea autodeterminării persoanelor cu dizabilități.

STANDARD 18 SPRIJIN PENTRU ACCES LA SERVICII DE SĂNĂTATE, ABILITARE ȘI REABILITARE	FSS creează cadrul pentru accesul persoanelor care beneficiază de serviciul APP la servicii de sănătate, abilitare și reabilitare, în funcție de nevoile și alegerile acestora.
Rezultat	APP sprijină persoanele care beneficiază de serviciul APP să acceseze serviciile de sănătate, abilitare și reabilitare de care au nevoie și pe care le aleg.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP primesc sprijin diversificat pentru menținerea stării de bine și accesarea serviciilor de abilitare și reabilitare de care au nevoie.

Cerințe minime:

1. Persoanele care beneficiază de serviciul APP cunosc și relaționează direct cu medicul de familie și solicită sprijin din partea APP la nevoie.
2. Persoanele care beneficiază de serviciul APP stabilesc tipul de sprijin de care au nevoie (planificare, transport, însoțire) pentru a realiza anual investigațiile medicale standard incluse în pachetul de bază de servicii medicale sau alte tipuri de analize.
3. APP cunoaște riscurile prevăzute în planul de contingență al persoanei care beneficiază de serviciul APP, precum și măsurile de prevenție/reacție prevăzute în directiva anticipativă și contribuie cu informații atunci când managerul de caz procedează la actualizarea planului de contingență.
4. Managerul de caz urmărește evoluția situației persoanelor care beneficiază de serviciul APP și, în situația în care a avut loc o criză a stării de sănătate, pe baza informațiilor furnizate de APP și de persoană, analizează cu personalul de specialitate din cadrul FSS cauzele care au determinat-o, pentru a găsi soluții de prevenire sau modificări care pot fi aduse mediului/contextului de viață.
5. APP sprijină persoanele care beneficiază de serviciul APP să-și înțeleagă starea de sănătate, să se preocupe de îngrijirea propriului corp și a propriei sănătăți, să evite riscurile de a contracta boli transmisibile, de a dezvolta dependențe și altele, folosind un limbaj clar și simplu.
6. APP solicită sprijin din partea coordonatorului APP/managerului de caz pentru a sprijini persoana care beneficiază de serviciul APP să înțeleagă, prin formate adaptate, după caz, informațiile furnizate de personalul medical privind diagnosticul, riscurile și consecințele tratamentului propus, alternativele viabile de tratament și prognosticul în lipsa aplicării tratamentului, mai ales în cazul administrării medicației psihotrope sau al accesului la servicii medicale de specialitate.
7. APP cunoaște recomandările medicilor cu privire la sănătatea persoanei care beneficiază de serviciul APP și acordă sprijin pentru respectarea acestora, în acord cu voința și preferințele persoanei, inclusiv a celor referitoare la diete sau tratamente specializate.
8. La solicitarea persoanei care beneficiază de serviciul APP și a APP, FSS/coordonatorul APP asigură sprijin avizat pentru teme precum: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, dependența de substanțe ilegale, alcool sau tutun.
9. APP acordă prim ajutor premedical de bază, în limita competențelor dobândite în urma absolvirii cursului autorizat de prim ajutor.

10. APP însoțește persoana care beneficiază de serviciul APP, atunci când aceasta solicită acest lucru, la vizite medicale, la sesiuni de consiliere psihologică sau de abilitare și reabilitare, de exemplu: fizioterapie, kinetoterapie, masaj, logopedie, terapie psihomotrică și de abilitare manuală și altele.
11. APP oferă sprijin persoanei care beneficiază de serviciul APP pe întreaga perioadă în care aceasta este internată într-o unitate medicală/de specialitate sau primește servicii complementare la domiciliu.
12. APP solicită sprijin specializat din partea FSS/coordonatorului APP pentru a face față situațiilor critice și situațiilor sau comportamentelor care pot genera riscuri pentru persoană sau pentru alte persoane, de tipul: furt, încălcarea intimității, distrugerea bunurilor, dependență de alcool, substanțe ilegale, tutun și altele.
13. În situația în care persoana care beneficiază de serviciul APP refuză tratamentul recomandat, APP comunică informația managerului de caz/coordonatorului APP.
14. În caz de urgență medicală sau de dispariție de la domiciliu, APP anunță serviciul de urgență și coordonatorul APP.
15. APP completează în Fișa de monitorizare a activităților acțiunile care nu au presupus intervenții de ordin medical, de exemplu, acompaniere, sprijin pentru comunicare sau pentru deplasare.

Ic 1. FSS documentează acordarea de sprijin, la solicitarea persoanei care beneficiază de serviciul APP sau a APP, pentru teme precum: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, dependența de substanțe ilegale, alcool sau tutun.

Ic 2. FSS documentează solicitarea de sprijin specializat pentru ca APP să facă față situațiilor critice și situațiilor sau comportamentelor care pot genera riscuri pentru persoană sau pentru alte persoane.

Ic 3. FSS se asigură că Fișa de monitorizare a stării de sănătate este completată la zi.

Ic 4. FSS documentează, prin Fișa de monitorizare a activităților, sprijinul acordat de APP persoanei pentru accesarea serviciilor de sănătate, abilitare și reabilitare.

STANDARD 19 SPRIJIN PENTRU ACCES LA SERVICII DE EDUCAȚIE ȘI OCUPARE	FSS creează cadrul pentru exercitarea dreptului persoanelor care beneficiază de serviciul APP la educație și ocupare.
Rezultat	FSS sprijină persoanele care beneficiază de serviciul APP să participe la activități de educație și formare și să acceseze și să mențină un loc de muncă, în acord cu alegerile și preferințele proprii.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP primesc sprijin individual pentru a-și dezvolta competențele și pentru a accesa noi roluri sociale în comunitate.

Cerințe minime:

1. La solicitarea persoanelor care beneficiază de serviciul APP, APP oferă sprijin pentru înscrierea la sesiuni de pregătire pentru muncă sau de formare profesională, pentru frecventarea cursurilor, interacțiunile cu colegii și profesorii și pentru alte activități ce decurg din calitatea de cursant.
2. APP solicită sprijinul coordonatorului APP atunci când persoanele care beneficiază de serviciul APP aleg să participe la sesiuni de consiliere individuală, consiliere vocațională, dezvoltare personală, informare legislativă, educație financiară, relaționare, stagii de practică și alte servicii de pre- și post-ocupare.
3. La solicitarea persoanei care beneficiază de serviciul APP, APP susține participarea acestuia la programe vocaționale, de motivare pentru muncă, de exersare a unor meșteșuguri sau hobby-uri, de practică sau instruire la locul de muncă.
4. La solicitare, APP acompaniază persoanele care beneficiază de serviciul APP în demersurile pentru căutarea unui loc de muncă, inclusiv în relația cu instituțiile abilitate, de tipul: realizarea unui curriculum vitae, participarea la informare și consiliere profesională și altele.
5. APP solicită sprijin de specialitate din partea coordonatorului APP sau a managerului de caz în situația în care persoana care beneficiază de serviciul APP se confruntă cu situații de discriminare la locul de muncă, este nemulțumită de condițiile de muncă sau de

atitudinile colegilor ori întâmpină dificultăți în îndeplinirea responsabilităților de la locul de muncă.

6. FSS colaborează cu autoritățile locale și cu furnizorii de servicii sociale, educaționale și de ocupare pentru organizarea de evenimente de conștientizare a valorii și potențialului persoanelor cu dizabilități în ceea ce privește ocuparea.

Ic 1. FSS documentează, prin Fișa de monitorizare a activităților, sprijinul acordat persoanelor care beneficiază de serviciul APP pentru accesarea serviciilor de educație, formare și ocupare, în funcție de alegerile acestora.

STANDARD 20 SPRIJIN PENTRU PARTICIPARE SOCIALĂ	FSS creează cadrul pentru participarea și interacțiunea socială a persoanelor care beneficiază de serviciul APP, în acord cu alegerile și preferințele acestora.
Rezultat	APP sprijină persoanele care beneficiază de serviciul APP să participe, în funcție de alegerile și preferințele proprii, la viața politică, publică și culturală, precum și la activități recreative, de timp liber și sport.

OBIECTIV: Persoanele care beneficiază de serviciul APP cunosc și iau parte la viața socială a comunității conform dorințelor și preferințelor proprii.

Cerințe minime:

1. FSS transmite cu regularitate către coordonatorul APP informații privind organizarea de evenimente în comunitate și sprijină participarea persoanelor care beneficiază de serviciul APP prin: punerea la dispoziție a unor mijloace de transport, suplimentarea personalului, implicarea voluntarilor și altele.
2. Persoana care beneficiază de serviciul APP primește sprijin din partea personalului pentru a iniția relații de cunoaștere/prietenie cu vecinii sau cu alți membri ai comunității; sprijinul

poate consta în: asistență pentru comunicare, în special în cazul persoanelor care folosesc modalități alternative sau augmentative de comunicare pentru a-și exprima voința și preferințele, sprijin pentru organizarea vizitelor și altele.

3. Persoana care beneficiază de serviciul APP care dorește să cunoască comunitatea sau cartierul în care locuiește și să dobândească abilități pentru a utiliza transportul public sau o aplicație de navigare solicită sprijin din partea APP în acest sens.
4. La solicitarea persoanei care beneficiază de serviciul APP, APP o poate însoți în călătoria cu mijloacele de transport și o sprijină să cunoască regulile și traseele, precum și modul în care poate solicita sprijin dacă va călători singură.
5. Persoanele care beneficiază de serviciul APP se pot deplasa în interiorul sau exteriorul locuinței atunci când doresc, folosind sau nu echipamente/mijloace de transport, și pot solicita sprijin sau acompaniere; pentru persoanele cu nevoi totale de sprijin sau care nu comunică verbal, APP acordă sprijin adaptat nevoilor persoanei privind orientarea, deplasarea și siguranța acesteia.
6. APP respectă deciziile persoanei care beneficiază de serviciul APP cu privire la menținerea sau nu a relațiilor cu membrii familiei, prietenii sau alte cunoștințe din cercul de sprijin și oferă sprijin atunci când este solicitat în acest sens.
7. Managerul de caz/APP sprijină persoana care beneficiază de serviciul APP să contribuie, în funcție de dorințele și posibilitățile proprii, la viața comunității și la sprijinirea celor din jur.
8. APP respectă dreptul persoanelor care beneficiază de serviciul APP de a practica religia pe care o doresc și sprijină participarea la practici religioase, dacă este solicitat.
9. La solicitare, APP acompaniază persoana care beneficiază de serviciul APP când aceasta alege să participe în comunitate la activități de tip jocuri și sporturi, relaxare sau divertisment, în parcuri, cluburi, piețe sau în alte spații publice.
10. APP însoțește persoana care beneficiază de serviciul APP, când este solicitat, la plimbări prin natură sau pentru a vizita muzee, a merge la film sau la teatru ori a participa la diferite acțiuni culturale.
11. În cazul în care persoana care beneficiază de serviciul APP este implicată în meșteșugărit sau are alte hobby-uri, APP îi acordă sprijinul pe care îl solicită.
12. APP poate acompania persoana care beneficiază de serviciul APP în călătorii sau în vacanțe, dacă aceasta dorește și solicită acest lucru.

13. APP sprijină persoanele care beneficiază de serviciul APP atunci când acestea decid să-și exercite drepturile, inclusiv dreptul la vot.

Ic 1. FSS documentează, prin Fișa de monitorizare a activităților, sprijinul acordat persoanelor care beneficiază de serviciul APP pentru participarea la viața socială a comunității, în acord cu dorințele și preferințele acestora.

MODUL V. MONITORIZARE (Standard 21)

STANDARD 21 MONITORIZAREA CALITĂȚII	FSS stabilește anual obiectivele și indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului APP, din perspectiva respectării dreptului persoanelor cu dizabilități la viață independentă în comunitate.
Rezultat	FSS monitorizează calitatea serviciului APP cu participarea persoanelor care beneficiază de serviciu.

OBIECTIV: Persoanelor care beneficiază de serviciul APP li se respectă dreptul la o viață independentă în comunitate.

Cerințe minime:

1. FSS elaborează o procedură de monitorizare a calității furnizării serviciului APP din perspectiva abordării centrate pe persoană, a vieții independente, a incluziunii în comunitate și a prevenirii izolării sau segregării față de comunitate.
2. Procedura de monitorizare a calității descrie cel puțin: modul în care se stabilesc anual obiectivele și indicatorii de calitate, modalitățile de colectare și raportare a datelor, responsabilitățile persoanelor implicate în asigurarea calității, modul de participare a persoanelor care beneficiază de serviciul APP la monitorizarea și evaluarea calității serviciului, modul de consultare a membrilor familiei, a persoanelor din cercul de sprijin sau a altor persoane implicate în protecția adulților cu dizabilități în evaluarea serviciilor

acordate persoanelor care beneficiază de serviciul APP, resursele utilizate, cerințele de actualizare a procedurii, concluziile generale și formele de diseminare.

3. O dată la 3 ani, FSS realizează un audit intern al calității serviciilor; raportul de audit este postat pe site-ul FSS.
4. Pentru monitorizarea activității APP și evaluarea anuală a performanței acestuia, FSS elaborează o grilă de indicatori pe care coordonatorul APP o explică fiecărui APP angajat.
5. În elaborarea indicatorilor, FSS ține cont de măsura în care activitățile realizate cu persoana care beneficiază de serviciul APP sprijină dezvoltarea deprinderilor de viață independentă și participarea acesteia la viața comunității, utilizând instrumentele prevăzute în Ghidul privind accelerarea procesului de dezinstituționalizare, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Dreurilor Persoanelor cu Dizabilități nr. 334/2024.
6. FSS comunică sau, după caz, pune la dispoziția structurilor cu atribuții în monitorizarea și controlul respectării drepturilor omului, precum și în prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent sau degradant, toate informațiile solicitate.
7. FSS include în raportul anual concluziile monitorizărilor efectuate în nume propriu sau de către alte structuri în anul anterior.

Im 1. Conținutul procedurii de monitorizare a calității furnizării serviciului APP respectă cerințele minime ale standardului.

Ic 1. FSS deține și aplică procedura de monitorizare a calității furnizării serviciului APP.

Ic 2. Raportul de audit intern al calității serviciilor este postat pe site-ul FSS o dată la 3 ani.

Ic 3. FSS documentează elaborarea grilei de indicatori pentru monitorizarea activității APP și evaluarea anuală a performanței acestuia.

Ic 4. FSS documentează participarea persoanelor care beneficiază de serviciul APP la monitorizarea și evaluarea calității serviciului.

Documente

prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale de tip asistență personală profesionistă

Nr. crt.	Modul și standard	Denumire document
1.	Modul I, S 1	Raport privind asigurarea asistenței personale profesioniste în anul anterior
2.	Modul I, S 2	Protocol de colaborare
3.	Modul I, S 3	Fișa de monitorizare a activităților
4.	Modul I, S 4	Notificare care atestă situația de risc sau de incident privind siguranța persoanei
5.	Modul I, S 4	Soluție particularizată de intervenție în cazuri de urgență pentru persoanele cu dizabilități cu nevoi totale de sprijin
6.	Modul I, S 4	Registrul situațiilor critice și al incidentelor privind siguranța persoanei
7.	Modul I, S 5	Planul anual de formare continuă a personalului
8.	Modul I, S 5	Calendar privind implementarea planului anual de formare continuă a personalului
9.	Modul I, S 5	Registrul privind formarea continuă a personalului
10.	Modul II, S 6	Materiale informative
11.	Modul II, S 6	Consimțământul persoanei care beneficiază de serviciul APP/reprezentantului legal/tutorelui referitor la situațiile de promovare
12.	Modul II, S 8	Instrument pentru colectarea opiniilor persoanelor care beneficiază de serviciul APP cu privire la sprijinul primit
13.	Modul II, S 8	Instrument pentru analiza opiniilor persoanelor care beneficiază de serviciul APP și identificarea măsurilor de îmbunătățire a serviciului

14.	Modul II, S 9	Soluție particularizată de intervenție pentru redactarea și transmiterea sesizărilor și reclamațiilor de către persoana cu dizabilități cu nevoi totale de sprijin
15.	Modul III, S 11	Procedură specifică pentru obținerea consimțământului informat
16.	Modul III, S 11	Contract de servicii sociale
17.	Modul III, S 12	Procedura de evaluare periodică a situației persoanei care beneficiază de serviciul APP
18.	Modul III, S 12	Fișa de evaluare a situației persoanei care beneficiază de serviciul APP
19.	Modul III, S 13	Plan individual de viață independentă și integrare în comunitate (PIVIIC), Plan individual de sprijin
20.	Modul III, S 14	Evidența dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic
21.	Modul III, S 15	Proces-verbal de predare-primire a documentelor care alcătuiesc dosarul personal al persoanei care beneficiază de serviciul APP, în cazul sistării serviciilor
22.	Modul III, S 15	Notificarea privind suspendarea/sistarea serviciului transmisă persoanei care beneficiază de serviciul APP
23.	Modul IV, S 18	Fișa de monitorizare a stării de sănătate
24.	Modul V, S 21	Procedura de monitorizare a calității furnizării serviciului APP
25.	Modul V, S 21	Grila de indicatori pentru monitorizarea activității APP și evaluarea anuală a performanței acestuia
26.	Modul V, S 21	Raport de audit intern privind calitatea serviciului APP – elaborat o dată la 3 ani

SECȚIUNEA II

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

Standard	Punctaj maxim al standardelor de calitate	Punctaj realizat în urma autoevaluării Îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODUL I. MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-5) = 13 puncte MODUL II. DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 6-10) = 10 puncte MODUL III. ACORDAREA DE SPRIJIN (Standarde 11 - 15) = 10 puncte MODUL IV. ACTIVITĂȚI SPECIFICE DE SPRIJIN (Standarde 16-20) = 11 puncte MODUL V. MONITORIZARE (Standard 21) = 3 puncte	47		
MODUL I. MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-5)	13		
STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE	5		

FSS organizează serviciul asistent personal profesionist cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Rezultat: FSS furnizează serviciul asistent personal profesionist în condiții de legalitate și legitimitate.			
1. Persoanele care beneficiază de serviciul APP sunt persoane adulte cu dizabilități care dețin certificat/decizie de încadrare în grad grav sau accentuat de handicap, în termen de valabilitate, și document care atestă măsura de protecție, aflați în condițiile prevăzute de lege.	1		
2. FSS are desemnat, în calitate de coordonator APP, o persoană cu calificare în domeniul asistenței sociale cu drept de exercitare a profesiei sau cu calificare în domeniul socio-uman și cu experiență documentată de minimum 3 ani în domeniul dizabilității; un coordonator poate asigura coordonarea a cel mult 30 de APP.	1		
3. Cel puțin anual, FSS organizează consultări/schimburi de experiență cu toți asistenții personali profesioniști angajați, pentru a consolida procesul de sprijin bazat pe abordarea centrată pe persoană.	1		
4. La propunerea coordonatorului APP și/sau a managerului de caz, FSS alocă personal de specialitate din aparatul propriu necesar pentru desfășurarea unor activități specifice.	1		
5. FSS elaborează și face public, în primul trimestru al fiecărui an, un raport privind asigurarea asistenței personale profesioniste în	1		

anul anterior; raportul include cel puțin date statistice dezagregate despre persoanele care beneficiază de serviciul APP, informații privind sprijinul acordat acestora pentru atingerea obiectivelor personale, rezultatele semnificative, precum și activitățile prin care au fost dezvoltate abilitățile și cunoștințele persoanelor care beneficiază de serviciul APP sau ale APP. Informațiile sunt prezentate într-o formă care nu permite identificarea persoanelor sau a locațiilor acestora.			
STANDARD 2 COLABORARE INTERINSTITUȚIONALĂ FSS promovează colaborarea cu instituții, organizații și membri ai comunității, în interesul persoanelor cu dizabilități. Rezultat: FSS are în desfășurare colaborări pentru asigurarea calității serviciului APP.	1		
1. Responsabilitățile părților și mecanismul de informare și colaborare operațională sunt stabilite și documentate prin protocoale astfel încât să fie asigurate continuitatea și claritatea rolurilor, inclusiv în situația în care un serviciu este contractat.	1		
STANDARD 3 RESURSE UMANE FSS asigură recrutarea, angajarea și menținerea asistenților personali profesioniști atestați, pentru furnizarea în condiții de calitate a serviciului APP.	1		

Rezultat: FSS asigură sprijin direct persoanelor care beneficiază de serviciul APP, într-o abordare centrată pe persoană.			
1. APP transmite săptămânal Fișa de monitorizare a activităților, direct sau prin poșta electronică, coordonatorului APP, pentru a fi contrasemnată și inclusă în dosarul personal al persoanei care beneficiază de serviciul APP.	1		
STANDARD 4 MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE RISC ȘI AL INCIDENTELOR PRIVIND SIGURANȚA PERSOANELOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICIUL APP FSS creează cadrul pentru gestionarea adecvată a situațiilor de risc sau a incidentelor privind siguranța persoanelor care beneficiază de serviciul APP. Rezultat: FSS se asigură că APP acționează adecvat în situații critice.	3		
1. Coordonatorul serviciului APP include notificarea și modul de rezolvare în dosarul personal al persoanei care beneficiază de serviciul APP și completează în acest sens Registrul situațiilor critice și al incidentelor privind siguranța persoanei.	1		
2. FSS organizează ateliere tematice/instruiri dedicate managementului situațiilor critice care pot afecta persoanele care beneficiază de serviciul	1		

APP, pentru ca APP să dobândească și să își dezvolte cunoștințele necesare gestionării acestor situații			
3. FSS se asigură că APP pregătește periodic persoanele care beneficiază de serviciul APP cu privire la procedurile de urgență și exersează împreună cu acestea modalitățile de reacție în situații de risc.	1		
STANDARD 5 FORMARE CONTINUĂ FSS creează oportunități pentru dezvoltarea continuă a competențelor asistenților personali profesioniști. Rezultat: Asistenții personali profesioniști angajați beneficiază de condițiile necesare pentru dezvoltarea continuă a competențelor profesionale, în vederea acordării unui sprijin centrat pe persoană.	3		
1. FSS întocmește Planul anual de formare continuă a personalului pe baza analizei tuturor nevoilor de formare, inclusiv a celor identificate în cadrul evaluărilor anuale.	1		
2. FSS organizează anual, în nume propriu sau în parteneriat, sesiuni de instruire pentru APP, de exemplu cu privire la înțelegerea și implementarea standardelor de calitate; prevederi legislative; tehnici de comunicare alternativă; negocierea conflictelor; dependența	1		

comportamentală; educație financiară și alte teme relevante.			
3. Coordonatorul APP consemnează sesiunile de instruire organizate, precum și formările realizate de alți furnizori de formare, în Registrul privind formarea continuă a personalului, menționând tematica, numele participanților, numele formatorilor, evaluările participanților pe o scară de la 1 la 5.	1		
MODUL II. DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 6-10)	10		
STANDARD 6 PROMOVARE FSS promovează serviciile de asistență personală profesionistă în comunitate, sub diferite forme. Rezultat: Persoanele interesate primesc informații clare, suficiente și accesibile cu privire la serviciul APP.	2		
1. Informațiile sunt clare, ușor de citit, ușor de înțeles și de folosit, adaptate pentru diferite tipuri de dizabilități (văz, auz, dizabilități intelectuale) și diseminate prin diferite forme (pliante, poștă electronică, infografice, altele).	1		
2. FSS utilizează în scop de promovare exclusiv materiale pentru care persoana cu dizabilități și-a exprimat în prealabil consimțământul, acordat după o informare realizată într-un format ușor de înțeles sau adaptat nevoilor ei, privind scopul promovării, durata utilizării și condițiile de revocare; în cazul persoanelor pentru care este	1		

instituită măsura de ocrotire prin instituirea tutelei speciale, consimțământul este exprimat de tutore.			
STANDARD 7 RESPECTAREA DREPTURILOR PERSOANELOR CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICIUL APP FSS asigură cadrul pentru ca asistenții personali profesioniști să cunoască și să respecte drepturile persoanelor care beneficiază de serviciul APP. Rezultat: Asistenții personali profesioniști cunosc, respectă și promovează drepturile persoanelor care beneficiază de serviciul APP.	3		
1. Coordonatorul serviciului APP organizează pentru persoanele care beneficiază de serviciul APP, cu regularitate și în formate accesibile, în nume propriu sau în colaborare, ateliere de informare cu privire la drepturile și obligațiile persoanelor cu dizabilități și la modalitățile de exercitare a acestora.	1		
2. Coordonatorul serviciului APP organizează sesiuni de instruire a asistenților personali profesioniști cu privire la respectarea drepturilor persoanelor care beneficiază de serviciul APP, ori de câte ori consideră necesar.	1		
3. În funcție de interesele și situația specifică a persoanei care beneficiază de serviciul APP, asistentul social/tehnicianul de asistență socială poate oferi sprijin direct.	1		

STANDARD 8 PARTICIPAREA PERSOANELOR LA EVALUAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA SERVICIULUI FSS colectează și analizează anual opiniile persoanelor care beneficiază de serviciul APP cu privire la sprijinul primit și le implică în identificarea măsurilor de îmbunătățire a serviciului. Rezultat: FSS utilizează opiniile persoanelor care beneficiază de serviciul APP și le implică în adaptarea și îmbunătățirea serviciului.	2		
1. FSS stabilește și revizuieste anual criteriile și metodele de colectare și analiză a opiniilor persoanelor care beneficiază de serviciul APP cu privire la sprijinul primit.	1		
2. FSS utilizează metode accesibile și adaptate de colectare a opiniilor persoanelor care beneficiază de serviciul APP; acestea pot fi sprijinite, la alegerea lor, de persoane din cercul de sprijin, organizații ale persoanelor cu dizabilități sau autoreprezentanți.	1		
STANDARD 9 SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII	1		

FSS creează cadrul pentru ca persoanele care beneficiază de serviciul APP să își exprime nemulțumirile și să formuleze sesizări sau reclamații în condiții de siguranță și fără teama de consecințe negative. Rezultat: FSS primește, înregistrează, analizează și soluționează sesizările și reclamațiile persoanelor care beneficiază de serviciul APP și consemnează măsurile adoptate.			
1. FSS arhivează sesizările și reclamațiile împreună cu documentele privind soluționarea și măsurile adoptate, pentru o perioadă de 10 ani.	1		
STANDARD 10 PROTECȚIE ÎMPOTRIVA EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI, NEGLIJĂRII ȘI ABUZULUI, ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI TRATAMENTELOR CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE FSS se asigură că APP este pregătit să prevină, să identifice și să acționeze în situații de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane. Rezultat: FSS identifică și intervine în situațiile de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și	2		

tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane și sesizează, după caz, autoritățile competente.			
1. FSS se asigură că APP își actualizează anual cunoștințele necesare pentru prevenirea și recunoașterea situațiilor de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane, precum și pentru intervenția în astfel de situații, prin participarea la instruirii dedicate.	1		
2. FSS arhivează sesizările referitoare la situații de exploatare, violență, neglijare sau abuz, tortură și tratamente crude, inumane sau degradante ori trafic de persoane, împreună cu documentele privind soluționarea și măsurile adoptate, pentru o perioadă de 10 ani.	1		
MODUL III. PROCESUL DE ACORDARE SPRIJIN (Standarde 11 - 15)	10		
STANDARD 11 ALEGERE INFORMATĂ FSS asigură persoanelor adulte cu dizabilități accesul la informațiile necesare pentru a înțelege în ce constă serviciul APP și pentru a lua o decizie informată cu privire la acesta. Rezultat: FSS pune la dispoziția persoanelor cu dizabilități, reprezentanților lor legali sau persoanelor	3		

implicate în protecția lor informații complete și accesibile despre serviciul APP.			
1. FSS elaborează împreună cu managerul de caz o procedură specifică de lucru pentru informarea persoanei și a membrilor cercului său de sprijin și pentru obținerea consimțământului informat cu privire la serviciul APP; procedura prevede prezentarea informațiilor necesare obținerii consimțământului într-un format ușor de înțeles și adaptat nevoilor de comunicare ale persoanei.	1		
2. FSS încheie contractul de servicii sociale cu persoana care beneficiază de serviciul APP sau, după caz, cu reprezentantul legal al acesteia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al persoanei, un exemplar se păstrează la sediul FSS, iar un exemplar se înmânează persoanei/reprezentantului legal.	1		
3. FSS emite dispoziția de acordare a serviciului APP în două exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal iar unul se înmânează persoanei care beneficiază de serviciul APP.	1		
STANDARD 12 EVALUAREA SITUAȚIEI PERSOANEI CARE BENEFICIAZĂ DE SERVICIUL APP FSS creează cadrul pentru realizarea periodică a evaluării situației persoanelor care beneficiază de serviciul APP, prin raportare la obiectivele	2		

individuale privind viața independentă în comunitate. Rezultat: FSS asigură adaptarea sprijinului la situația persoanei, în acord cu dorințele, preferințele și obiectivele acesteia privind viața independentă în comunitate.			
1. FSS elaborează o procedură internă de evaluare periodică a situației persoanei care beneficiază de serviciul APP, din perspectiva abordării centrate pe persoană.	1		
2. Fișa de evaluare a situației persoanei care beneficiază de serviciul APP este completată și semnată de personalul de specialitate implicat în procesul de evaluare internă și este inclusă în dosarul personal al acesteia.	1		
STANDARD 13 PLANIFICAREA SPRIJINULUI FSS creează cadrul pentru ca persoana cu dizabilități să beneficieze de sprijin individualizat în realizarea obiectivelor de viață. Rezultat: FSS sprijină implementarea planurilor individuale, asigurând participarea activă a persoanei și susținerea autodeterminării și a controlului acesteia asupra propriei vieți.	1		

1. FSS se asigură că Planul individual este inclus în dosarul personal al persoanei care beneficiază de serviciul APP.	1		
STANDARD 14 DOSARUL PERSONAL FSS respectă principiile integrității, confidențialității și păstrării secretului profesional în gestionarea informațiilor și documentelor privind persoanele care beneficiază de serviciul APP. Rezultat: FSS întocmește și păstrează în condiții de siguranță câte un dosar personal pentru fiecare persoană care beneficiază de serviciul APP.	2		
1. FSS asigură asistenților personali profesioniști angajați instruire autorizată în domeniul protecției datelor cu caracter personal și al legislației în vigoare în acest domeniu, inclusiv prin responsabilul cu protecția datelor, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR).	1		
2. FSS păstrează dosarele personale ale persoanelor care beneficiază de serviciul APP în dulapuri închise, accesibile numai personalului de conducere și angajaților cu atribuții precizate în fișa de post în acest sens.	1		

STANDARD 15 SUSPENDARE/SISTARE FSS suspendă/sistează acordarea serviciului APP în situații bine definite. Rezultat: FSS explică persoanelor care beneficiază de serviciul APP situațiile care pot determina suspendarea sau sistarea acordării serviciului APP.	2		
1. În cazul în care se impune sistarea acordării serviciului APP din cauza nerespectării clauzelor contractuale, FSS notifică persoana care beneficiază de serviciul APP în scris, în format accesibil, după caz, cu cel puțin 10 zile înainte de aplicare.	1		
2. Persoana care beneficiază de serviciul APP sau reprezentantul legal/tutorele poate solicita în scris copia documentelor care alcătuiesc dosarul personal atunci când are loc sistarea acordării serviciului; predarea-primirea documentelor se face în baza unui proces-verbal încheiat și semnat între părți.	1		
MODUL IV. ACTIVITĂȚI SPECIFICE DE SPRIJIN (Standarde 16-20)	11		
STANDARD 16 SPRIJIN PENTRU ACTIVITĂȚILE DE BAZĂ ȘI INSTRUMENTALE ALE VIEȚII ZILNICE	2		

FSS creează cadrul pentru asigurarea dreptului la viață personală și independentă în comunitate al persoanelor care beneficiază de serviciul APP. Rezultat: APP recunoaște și respectă dreptul persoanelor care beneficiază de serviciul APP de a duce o viață independentă în comunitate, în acord cu dorințele și preferințele proprii.			
1. APP poate solicita sprijin de la coordonatorul serviciului APP pentru a face față unor situații stresante și dificile, de burnout sau de presiune psihologică, generate de activitatea de asistență personală.	1		
2. În funcție de nevoile și preferințele individuale exprimate, APP însoțește persoana care beneficiază de serviciul APP și o sprijină să realizeze operațiuni de pregătire și servire a mesei, de exemplu: cumpărături de produse alimentare, depozitare, prelucrare, utilizarea accesoriilor de bucătărie, curățenie, altele.	1		
STANDARD 17 SPRIJIN ÎN LUAREA DECIZIILOR ȘI RESPECTAREA AUTODETERMINĂRII FSS creează cadrul pentru exercitarea dreptului la autodeterminare de către persoanele care beneficiază de serviciul APP.	3		

Rezultat: APP susține persoanele care beneficiază de serviciul APP să ia propriile decizii.			
1. După caz, APP solicită sprijinul coordonatorului serviciului APP pentru ca persoana care beneficiază de serviciul APP să poată participa la întâlniri de consiliere și sprijin privind luarea deciziilor, planificate și organizate de personal specializat.	1		
2. FSS organizează pentru APP, cel puțin o dată pe an, module de instruire privind susținerea autodeterminării persoanelor cu dizabilități.	1		
3. FSS susține APP să participe la schimburi de experiență, ateliere tematice și alte evenimente privind acordarea sprijinului în luarea deciziilor susținerea autodeterminării persoanelor cu dizabilități.	1		
STANDARD 18 SPRIJIN PENTRU ACCES LA SERVICII DE SĂNĂTATE, ABILITARE ȘI REABILITARE FSS creează cadrul pentru accesul persoanelor care beneficiază de serviciul APP la servicii de sănătate, abilitare și reabilitare, în funcție de nevoile și alegerile acestora Rezultat: APP sprijină persoanele care beneficiază de serviciul APP să acceseze serviciile de sănătate,	4		

abilitare și reabilitare de care au nevoie și pe care le aleg.			
1. La solicitarea persoanei care beneficiază de serviciul APP sau a APP, FSS/coordonatorul serviciului APP asigură sprijin avizat pentru teme ca: HIV/SIDA, relații intime și sex, reproducere și planificare familială, dependența de substanțe ilegale, alcool sau tutun.	1		
2. APP poate solicita sprijin specializat din partea FSS/coordonatorului serviciului APP pentru a face față situațiilor critice și situațiilor sau comportamentelor care pot genera riscuri pentru persoană sau pentru alte persoane, de tipul: furt, încălcarea intimității, distrugerea bunurilor, dependență de alcool, substanțe ilegale, tutun, altele.	1		
3. Pentru monitorizarea stării de sănătate a persoanei care beneficiază de serviciul APP, APP utilizează Fișa de monitorizare a stării de sănătate, în care sunt evidențiate internările, tratamentele și imunizările.	1		
4. APP completează în Fișa de monitorizare a activităților sprijinul acordat persoanei pentru accesarea serviciilor de sănătate, abilitare și reabilitare.	1		
STANDARD 19	1		

SPRIJIN PENTRU ACCES LA SERVICII DE EDUCAȚIE ȘI OCUPARE FSS creează cadrul pentru asigurarea exercitării dreptului la educație și ocupare al persoanelor care beneficiază de serviciul APP. Rezultat: APP oferă sprijin persoanelor care beneficiază de serviciul APP care doresc să își dezvolte competențele și să acceseze servicii de educație, formare sau ocupare.			
1. FSS colaborează cu autoritățile locale și cu furnizorii de servicii sociale, educaționale și de ocupare pentru organizarea de evenimente de conștientizare a valorii și potențialului persoanelor cu dizabilități în ceea ce privește ocuparea.	1		
STANDARD 20 SPRIJIN PENTRU PARTICIPARE SOCIALĂ FSS creează cadrul pentru asigurarea participării persoanelor care beneficiază de serviciul APP la viața socială a comunității. Rezultat: APP recunoaște, respectă și promovează dreptul persoanelor care beneficiază de serviciul APP de a participa la activități în comunitate și de a dezvolta și menține relații sociale.	1		

1. FSS transmite cu regularitate către coordonatorul APP informații privind organizarea de evenimente în comunitate și sprijină participarea persoanelor care beneficiază de serviciul APP prin: punerea la dispoziție a mijloacelor de transport, suplimentarea personalului, altele.	1		
MODUL V. MONITORIZARE (Standard 21)	3		
STANDARD 21 MONITORIZAREA CALITĂȚII FSS stabilește anual obiectivele și indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului APP, din perspectiva respectării dreptului persoanelor cu dizabilități la viață independentă în comunitate. Rezultat: FSS monitorizează calitatea serviciului APP cu participarea persoanelor care beneficiază de serviciu.	3		
1. FSS dispune de o procedură de monitorizare a calității furnizării serviciului APP din perspectiva abordării centrate pe persoană, a vieții independente, a incluziunii în comunitate și a prevenirii izolării sau segregării față de comunitate.	1		
2. O dată la 3 ani, FSS realizează un audit intern al calității serviciului APP; raportul de audit intern este postat pe site-ul FSS.	1		

3. Pentru monitorizarea activității APP și evaluarea anuală a performanței acestuia, FSS elaborează o grilă de indicatori pe care coordonatorul APP o explică fiecărui APP angajat.	1		
---	---	--	--