

ORDIN Nr. 383 din 6 iunie 2005

pentru aprobarea standardelor generale de calitate privind serviciile sociale si a modalitatii de evaluare a îndeplinirii acestora de catre furnizori

EMITENT: MINISTERUL MUNCII, SOLIDARITATII SOCIALE SI FAMILIEI
PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 709 din 5 august 2005

Având în vedere prevederile Ordonantei Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul art. 16 din Hotărârea Guvernului nr. 412/2005 privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii, Solidarității Sociale și Familiei,

ministrul muncii, solidarității sociale și familiei emite următorul ordin:

ART. 1

Se aproba standardele generale de calitate privind serviciile sociale furnizate în sistem public, privat și în parteneriat public-privat, prevăzute în anexa nr. 1.

ART. 2

Standardele generale de calitate sunt obligatorii pentru serviciile sociale definite în Ordonanța Guvernului nr. 68/2003, cu modificările și completările ulterioare.

ART. 3

Prin standarde generale de calitate se înțelege ansamblul de cerințe privind cadrul organizatoric și material, resursele umane și financiare, viziunea integratoare și toleranța a personalului implicat în acordarea serviciilor sociale, în vederea atingerii nivelului de performanță obligatoriu pentru toți furnizorii de servicii sociale din România, denumiți în continuare furnizori.

ART. 4

(1) Standardele generale de calitate se bazează pe 9 principii de excelență privind furnizarea serviciilor sociale, principii elaborate în cadrul modelului european al calitatii: organizare și administrare, drepturi, etică, abordarea comprehensivă, centrarea pe persoană, participare, parteneriat, orientarea pe rezultate, îmbunătățire continuă.

(2) Standardele generale de calitate reflectă fiecare principiu de excelență din trei perspective diferite: abordare, desfășurare și rezultate.

ART. 5

Îndeplinirea standardelor generale de calitate de către furnizorii acreditați este monitorizată și evaluată de Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familiei prin direcțiile de muncă, solidaritate socială și familie județene, respectiv a municipiului București.

ART. 6

(1) Evaluarea îndeplinirii standardelor generale de calitate se realizează pe baza analizei fișei de autoevaluare, completată de furnizor pentru fiecare dintre serviciile sociale acordate, și a verificărilor la sediul acestuia ori, după caz, la sediile unde se desfășoară serviciile sociale.

(2) Modelul fișei de autoevaluare este prevăzut în anexa nr. 2.

ART. 7

(1) Rezultatele analizei fisei de autoevaluare si a verificarilor de la sediul furnizorului sunt cuantificate în functie de gradul de îndeplinire a fiecarui standard, acordându-se un punctaj cuprins între 0 si 5 puncte pe standard, dupa cum urmeaza:

- 0 puncte în cazul în care nu exista conformitate, respectiv standardul nu este deloc respectat;
- 1 punct pentru conformitate limitata, respectiv exista indicii sau putine dovezi care atesta faptul ca furnizorul respecta cel putin un element/aspect al unui anumit standard;
- 2 puncte pentru conformitate partiala, respectiv furnizorul respecta unele elemente/aspecte ale standardului;
- 3 puncte pentru conformitate buna, respectiv furnizorul respecta foarte bine mai multe elemente ale standardului;
- 4 puncte pentru conformitate substantiala, respectiv furnizorul respecta majoritatea elementelor standardului într-un mod care poate fi considerat o buna practica;
- 5 puncte pentru conformitate totala, respectiv furnizorul respecta toate elementele standardului într-un mod care poate fi considerat cea mai buna practica.

(2) În situatia în care se înregistreaza conformitate totala, punctajul maxim obtinut în cadrul fiecarui principiu este de 25 de puncte, respectiv de 225 de puncte pentru cele 9 principii.

(3) Acreditarea se poate acorda numai pentru serviciile sociale pentru care prin aplicarea punctajului prevazut la alin. (1) se realizeaza cel putin 12 puncte din 25 de puncte la fiecare principiu, respectiv minimum 108 puncte pentru cele 9 principii.

ART. 8

Cuantificarea standardelor este realizata de cel putin 2 evaluatori, iar punctajul final este stabilit prin media aritmetica a punctajelor acordate de acestia.

ART. 9

Punctajul acordat de evaluatori ca urmare a verificarii îndeplinirii standardelor generale de calitate la sediul furnizorului se consemneaza în fisa de evaluare al carei model este prezentat în anexa nr. 3.

ART. 10

Aplicarea punctajului prevazut la art. 7 si 8, precum si fisa de evaluare prevazuta la art. 9 se realizeaza pentru fiecare serviciu social pentru care furnizorul solicita acreditarea.

ART. 11

(1) Fisa de evaluare este anexa la raportul de evaluare care sta la baza acordarii acreditarii.

(2) Modelul fisei de evaluare este utilizat si pentru monitorizarea si evaluarea ulterioara a furnizorilor acreditati, în vederea mentinerii conditiilor care au stat la baza acordarii acreditarii, precum si în cazul suspendarii sau retragerii acesteia.

ART. 12

Anexele nr. 1 - 3*) fac parte integranta din prezentul ordin.

*) Anexele nr. 1 - 3 sunt reproduse în facsimil.

ART. 13

(1) Prezentul ordin se publica în Monitorul Oficial al României, Partea I.

(2) La data intrarii în vigoare a prezentului ordin se abroga Ordinul ministrului muncii, solidaritatii sociale si familiei nr. 422/2004, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 760 din 19 august 2004.

p. Ministrul muncii, solidaritatii sociale si familiei,
Mihai Constantin Seitan,
secretar de stat

ANEXA 1

STANDARDE GENERALE DE CALITATE PRIVIND SERVICIILE SOCIALE

I. PRINCIPIU: Organizare si administrare

Furnizorul are o organizare eficienta si procese interne eficace necesare acordarii unor servicii sociale de calitate. Furnizorul relationeaza si comunica permanent cu alti furnizori si cu întreaga comunitate, promoveaza o imagine pozitiva a beneficiarilor, cele mai bune practici, inovatia si conceptul unei societati incluzive.

Standarde:

1. Furnizorul își definește o politica si obiective concrete pe o perioada de trei până la cinci ani, cuprinse într-un plan strategic elaborat cu sprijinul personalului si în conformitate cu prevederile legislatiei în vigoare.
2. Furnizorul comunica planul strategic atât personalului, beneficiarilor si familiilor acestora, cât si comunitatii si altor factori de interes din domeniu.
3. Furnizorul evalueaza rezultatele comunicarii interne si externe cu privire la diseminarea informatiilor referitoare la strategie, politica si serviciile sociale furnizate.
4. Furnizorul promoveaza si disemineaza o imagine pozitiva a beneficiarilor.
5. Furnizorul împartășeste, cu alti furnizori, modelele inovatoare sau de buna practica implementate.

II. PRINCIPIU: Drepturi

Furnizorii se angajeaza sa protejeze si sa promoveze drepturile beneficiarilor în ceea ce priveste egalitatea de sanse si tratament, participarea egala, autodeterminarea, autonomia si demnitatea personala. Furnizorii întreprind actiuni nediscriminatorii si pozitive cu privire la beneficiari.

Standarde:

1. Furnizorul faciliteaza accesul la servicii sociale pentru persoanele definite de lege ca potentiali beneficiari, fara discriminare de sex, vârstă, religie, apartenenta etnica sau nationalitate si stabileste criterii obiective de eligibilitate si admitere, în functie de tipurile de servicii sociale furnizate si de resursele disponibile.
2. Furnizorul dispune de proceduri si regulamente interne care respecta si sprijina drepturile beneficiarilor în ceea ce priveste egalitatea de sanse si tratament, precum si participarea egala a acestora în procesul de furnizare a serviciilor sociale.
3. Furnizorul dispune de o Carta proprie privind drepturile beneficiarilor, adusa la cunostinta acestora si a personalului si ale carei prevederi se aplica în toate etapele procesului de furnizare a serviciilor sociale.
4. Furnizorul se asigura ca beneficiarii au responsabilitati si îndatoriri pe care le cunosc si pe care trebuie sa le respecte, în conformitate cu prevederile legale si contractuale.

5. Furnizorul, în cadrul procesului de furnizare a serviciilor sociale, asigura beneficiarilor respectarea demnitatii, autodeterminarii, autonomiei în gestionarea propriilor bunuri si a dreptului la intimitate personala.

III. PRINCIPIU: Etica

Furnizorul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de Etica, ale carui prevederi principale vizează respectarea demnitatii beneficiarilor si a familiilor sau reprezentantilor legali, precum si protejarea acestora împotriva eventualelor riscuri.

Standarde:

1. Furnizorul elaborează propriul cod de etica, ale carui prevederi sunt aduse la cunostinta personalului ce va fi obligat sa le respecte. Codul de etica este revizuit în mod regulat, iar beneficiarii sunt informati cu privire la continutul acestuia.

2. Furnizorul dispune de proceduri de asigurare a confidentialitatii, cunoscute de personal si de beneficiari, a caror eficienta este evaluata anual.

3. Furnizorul elaborează proceduri de masurare a satisfactiei beneficiarilor cu privire la conditiile de furnizare a serviciilor si facilitatile oferite, aduse la cunostinta beneficiarilor, familiilor sau reprezentantilor lor legali.

4. Regulamentele interne ale furnizorului cuprind proceduri privind înregistrarea, medierea si solutionarea reclamatilor formulate de beneficiari, familiile acestora sau reprezentantii lor legali.

5. Furnizorul promovează pentru personalul propriu si beneficiari, un mediu sanatos si sigur, toate situatiile generatoare de posibile accidente fiind consemnate.

IV. PRINCIPIU: Abordarea comprehensiva

Pentru acordarea unei game variate de servicii sociale, furnizorul trebuie sa beneficieze de aportul unor echipe multidisciplinare si sa dezvolte parteneriate multilaterale cu alti furnizori, care sa valorifice contributiile tuturor utilizatorilor de servicii sociale si ale partenerilor potentiali, inclusiv ale comunitatii locale, angajatorilor si altor factori de interes.

Standarde:

1. Furnizorul dispune de proceduri, cunoscute de personal, care stipulează identificarea si implicarea altor furnizori si factori de interes local, în vederea diversificarii serviciilor sociale si asigurarii continuitatii acestora.

2. Furnizorul valorifica si, dupa caz, administrează contributiile partenerilor implicati în procesul de furnizare a serviciilor sociale (în bani, în natura, resurse umane si alte forme de suport).

3. Furnizorul dispune de personal calificat si suficient pentru realizarea tuturor activitatilor necesare acordarii serviciilor sociale, în conformitate cu obiectivele propuse în propriul plan strategic.

4. Furnizorul apelează la echipe multidisciplinare pentru evaluarea nevoilor beneficiarilor si implementarea planurilor individuale de interventie.

5. În interesul beneficiarului, furnizorul poate transmite altor parteneri implicati în solutionarea cazului respectiv, informatii referitoare la beneficiar, numai cu acordul

acestui sau al reprezentantului legal, precum si cu respectarea prevederilor legislatiei în vigoare.

V. PRINCIPIU: Centrarea pe persoana

Furnizorul acorda servicii sociale în functie de nevoile beneficiarilor si are în vedere, permanent, evolutia situatiilor de risc si profilul potentialilor beneficiari, pentru elaborarea unor planuri de dezvoltare. Furnizorul implica beneficiarii atât în procesul concret de acordare a serviciilor sociale, cât si în procesul decizional cu privire la dezvoltarea comunitara.

Standarde:

1. Furnizorul realizeaza, dupa caz, atât evaluarea initiala a nevoilor beneficiarilor, cât si evaluarea complexa a cazului.
2. Furnizorul elaboreaza si implementeaza planul individual de interventie pe baza rezultatelor evaluarii.
3. Furnizorul implica beneficiarii în procesul de elaborare si implementare a planului individual de interventie.
4. Furnizorul instruieste personalul cu privire la procedurile aplicate în evaluare si, totodata, le face cunoscute beneficiarilor, familiilor acestora sau reprezentantilor legali.
5. Furnizorul analizeaza si evalueaza eficienta serviciilor sociale acordate, în relatie cu gradul de integrare sau reintegrare sociala si/sau cu cresterea calitatii vietii beneficiarului, în conformitate cu obiectivele stabilite în planul individual de interventie.

VI. PRINCIPIU: Participare

Furnizorul promoveaza participarea beneficiarilor la activitatile derulate de acesta, cât si la cele din cadrul comunitatii. În acest scop, furnizorul coopereaza si se consulta cu organisme si grupuri de reprezentanti ai beneficiarilor.

Standarde:

1. Beneficiarii sunt implicati activ la toate nivelurile organizationale ale furnizorului, participarea beneficiarilor fiind evaluata în mod regulat.
2. Furnizorul identifica si stabileste proceduri privind implicarea beneficiarilor în procesul de elaborare a politicilor si strategiilor proprii de dezvoltare organizationala.
3. Furnizorul are proceduri privind implicarea beneficiarilor în dezvoltarea de noi programe sau modele inovatoare, precum si în evaluarea si gestionarea serviciilor sociale furnizate.
4. Furnizorul promoveaza implicarea beneficiarilor în viata sociala si economica a comunitatii.
5. Furnizorul promoveaza implicarea comunitatii locale în sustinerea si dezvoltarea activitatilor derulate.

VII. PRINCIPIU: Parteneriat

Furnizorul îsi desfasoara activitatea în parteneriat cu alti furnizori, cu angajatori si finantatori din sectorul public sau privat, cu asociatii reprezentative ale beneficiarilor,

grupuri locale, familii si sustinatori, în vederea crearii unei game variate de servicii sociale si asigurarii unui impact mai eficient asupra beneficiarilor.

Standarde:

1. Furnizorul are o strategie concreta de promovare a parteneriatelor, bazata pe nevoile si asteptarile beneficiarilor si partenerilor.
2. Furnizorul încheie conventii de parteneriat si contracte de acordare a serviciilor sociale.
3. Furnizorul stabileste obiectivele comune si modalitatile de cooperare, de comun acord cu partenerii implicati.
4. Furnizorul monitorizeaza si evalueaza, în mod regulat, functionarea, impactul, durabilitatea parteneriatelor si gradul de implicare al partilor.
5. Rezultatele evaluarii activitatilor realizate în parteneriat sunt comunicate anual de catre furnizor, tuturor partenerilor, personalului propriu, beneficiarilor si reprezentantilor acestora.

VIII. PRINCIPIU: Orientarea pe rezultate

Furnizorul are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite, familiilor sau reprezentantilor legali ai acestora si comunitatii. Impactul serviciilor sociale este monitorizat si evaluat în permanenta, reprezentând un element important al proceselor de îmbunatatire continua, transparenta si responsabilizare.

Standarde:

1. Furnizorul stabileste si aplica un set clar de indicatori pentru evaluarea resurselor (umane, materiale si financiare) utilizate în procesul de furnizare a serviciilor sociale.
2. Furnizorul stabileste si utilizeaza un set clar de indicatori pentru masurarea rezultatelor financiare (ex: cresterea activelor/proprietatii, cresterea capitalului, fluxul de numerar, investitii, stocuri, profituri, venituri, costuri si cifra de afaceri etc.).
3. Furnizorul stabileste si utilizeaza un set clar de indicatori pentru evaluarea performantei organizationale (ex: numarul serviciilor sociale furnizate, numarul persoanelor deservite, rata de abandon, acumulari non-financiare, calitatea vietii, rezultatele procesului de furnizare a serviciilor sociale - calificare, angajare în câmpul muncii, tratament etc.).
4. Furnizorul utilizeaza un sistem de raportare si publicare a rezultatelor obtinute si asigura diseminarea acestora catre personalul propriu, beneficiari, organisme finantatoare, parteneri sociali si alti factori de decizie.
5. Furnizorul monitorizeaza si evalueaza, în mod sistematic, realizarea obiectivelor si implementarea politicilor si strategiilor proprii.

IX. PRINCIPIU: Îmbunatatire continua

Furnizorul are o abordare proactiva pentru satisfacerea nevoilor sociale ale comunitatii si pentru eficientizarea utilizarii resurselor disponibile, are obligatia de asi îmbunatatii continuu serviciile sociale, de a asigura formarea profesionala a personalului, de a realiza o comunicare eficienta, sustinuta de valorificarea reactiilor primite de la organismele finantatoare, beneficiari si alti factori de interes.

Standarde:

1. Furnizorul are o abordare sistematica asupra activitatii derulate si dispune de proceduri de îmbunatatire permanenta a calitatii serviciilor sociale, precum si de metodologii de monitorizare continua a implementarii de noi programe.
2. Furnizorul stabileste, împreuna cu personalul propriu, beneficiarii si alti factori de interes, obiectivele si prioritatile de îmbunatatire a calitatii serviciilor sociale furnizate.
3. Furnizorul identifica si utilizeaza indicatori de evaluare a nevoilor comunitatii.
4. Furnizorul întreprinde actiuni de formare profesionala si perfectionare continua a personalului propriu.
5. Furnizorul întreprinde actiuni eficiente de marketing si comunicare.

ANEXA 2

FISA DE AUTOEVALUARE

I ORGANIZARE SI ADMINISTRARE

Definitie:

Furnizorul are o organizare eficienta si procese interne eficace necesare acordarii unor servicii sociale de calitate. Furnizorul relationeaza si comunica permanent cu alti furnizori si cu întreaga comunitate, promoveaza o imagine pozitiva a beneficiarilor, cele mai bune practici, inovatia si conceptul unei societati incluzive.

Total puncte obtinute	
Semnatura furnizorului	

Standarde:

1. Furnizorul își definește o politica si obiective concrete pe o perioada de trei până la cinci ani, cuprinse într-un plan strategic elaborat cu sprijinul personalului si în conformitate cu prevederile legislatiei în vigoare.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

2. Furnizorul comunica planul strategic atât personalului, beneficiarilor si familiilor acestora, cât si comunitatii si altor factori de interes din domeniu.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

3. Furnizorul evalueaza rezultatele comunicarii interne si externe cu privire la diseminarea informatiilor referitoare la strategie, politica si serviciile sociale furnizate.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

4. Furnizorul promoveaza si disemineaza o imagine pozitiva a beneficiarilor.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

5. Furnizorul împartasește, cu alți furnizori, modelele inovatoare sau de bună practică implementate.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

II DREPTURI

Definiție:

Furnizorii se angajează să protejeze și să promoveze drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală. Furnizorii întreprind acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la beneficiari.

Total puncte obținute	
-----------------------	--

Semnătura furnizorului	
------------------------	--

Standarde

1. Furnizorul facilitează accesul la servicii sociale pentru persoanele definite de lege ca potențiali beneficiari, fără discriminare de sex, vârstă, religie, apartenență etnică sau naționalitate și stabilește criterii obiective de eligibilitate și admitere, în funcție de tipurile de servicii sociale furnizate și de resursele disponibile.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

2. Furnizorul dispune de proceduri și regulamente interne care respectă și sprijină drepturile beneficiarilor în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, precum și participarea egală a acestora în procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

3. Furnizorul dispune de o Carte proprie privind drepturile beneficiarilor, adusă la cunoștință acestora și a personalului și ale cărei prevederi se aplică în toate etapele procesului de furnizare a serviciilor sociale.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

4. Furnizorul se asigură că beneficiarii au responsabilități și îndatoriri pe care le cunosc și pe care trebuie să le respecte, în conformitate cu prevederile legale și contractuale.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

5. Furnizorul, în cadrul procesului de furnizare a serviciilor sociale, asigură beneficiarilor respectarea demnității, autodeterminării, autonomiei în gestionarea propriilor bunuri și a dreptului la intimitate personală.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

III ETICA

Definitie:

Furnizorul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de Etică, ale cărui prevederi principale vizează respectarea demnității beneficiarilor și a familiilor sau reprezentanților legali, precum și protejarea acestora împotriva eventualelor riscuri.

Total puncte obtinute	
Semnatura evaluatorului	

Standarde:

1. Furnizorul elaborează propriul cod de etică, ale cărui prevederi sunt aduse la cunoștința personalului ce va fi obligat să le respecte. Codul de etică este revizuit în mod regulat, iar beneficiarii sunt informați cu privire la conținutul acestuia.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

2. Furnizorul dispune de proceduri de asigurare a confidențialității, cunoscute de personal și de beneficiari, a căror eficiență este evaluată anual.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

3. Furnizorul elaborează proceduri de măsurare a satisfacției beneficiarilor cu privire la condițiile de furnizare a serviciilor sociale și facilitățile oferite, aduse la cunoștința beneficiarilor, familiilor sau reprezentanților lor legali.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

4. Regulamentele interne ale furnizorului cuprind proceduri privind înregistrarea, medierea și soluționarea reclamațiilor formulate de beneficiari, familiile acestora sau reprezentanții lor legali.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

5. Furnizorul promovează pentru personalul propriu și beneficiari, un mediu sănătos și sigur, toate situațiile generatoare de posibile accidente fiind consemnate.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

IV ABORDARE GLOBALĂ, COMPREHENSIVĂ, INTEGRATĂ

Definitie:

Pentru acordarea unei game variate de servicii sociale, furnizorul trebuie sa beneficieze de aportul unor echipe multidisciplinare si sa dezvolte parteneriate multilaterale cu alti furnizori, care sa valorifice contributiile tuturor utilizatorilor de servicii sociale si ale partenerilor potentiali, inclusiv ale comunitatii locale, angajatorilor si altor factori de interes.

Total puncte obtinute	
Semnatura evaluatorului	

Standarde:

1. Furnizorul dispune de proceduri, cunoscute de personal, care stipuleaza identificarea si implicarea altor furnizori si factori de interes local, în vederea diversificarii serviciilor sociale si asigurarii continuitatii acestora.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:	
---	--

Punctajul evaluatorului: | |

2. Furnizorul valorifica si, dupa caz, administreaza contributiile partenerilor implicati în procesul de furnizare a serviciilor sociale (în bani, în natura, resurse umane si alte forme de suport).

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:	
---	--

Punctajul evaluatorului: | |

3. Furnizorul dispune de personal calificat si suficient pentru realizarea tuturor activitatilor necesare acordarii serviciilor sociale, în conformitate cu obiectivele propuse în propriul plan strategic.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:	
---	--

Punctajul evaluatorului: | |

4. Furnizorul apeleaza la echipe multidisciplinare pentru evaluarea nevoilor beneficiarilor si implementarea planurilor individuale de interventie.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:	
---	--

Punctajul evaluatorului: | |

5. În interesul beneficiarului, furnizorul poate transmite altor parteneri implicati în solutionarea cazului respectiv, informatii referitoare la beneficiar, numai cu acordul acestuia sau al reprezentantului legal, precum si cu respectarea prevederilor legislatiei în vigoare.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:	
---	--

Punctajul evaluatorului: | |

V CENTRAREA PE PERSOANE	
-------------------------	--

Definitie:

Furnizorul acorda servicii sociale în functie de nevoile beneficiarilor si are în vedere, permanent, evolutia situatiilor de risc si profilul potentialilor beneficiari, pentru elaborarea unor planuri de dezvoltare. Furnizorul implica beneficiarii atât în procesul concret de acordare a serviciilor sociale, cât si în procesul decizional cu privire la dezvoltarea comunitara.

Total puncte obtinute	
Semnatura evaluatorului	

Standarde:

1. Furnizorul realizeaza, dupa caz, atât evaluarea initiala a nevoilor beneficiarilor, cât si evaluarea complexa a cazului.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

2. Furnizorul elaboreaza si implementeaza planul individual de interventie pe baza rezultatelor evaluarii.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

3. Furnizorul implica beneficiarii în procesul de elaborare si implementare a planului individual de interventie.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

4. Furnizorul instruieste personalul cu privire la procedurile aplicate în evaluare si, totodata, le face cunoscute beneficiarilor, familiilor acestora sau reprezentantilor legali.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

5. Furnizorul analizeaza si evalueaza eficienta serviciilor sociale acordate, în relatie cu gradul de integrare sau reintegrare sociala si/sau cu cresterea calitatii vietii beneficiarului, în conformitate cu obiectivele stabilite în planul individual de interventie.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

VI PARTICIPARE

Definitie:

Furnizorul promoveaza participarea beneficiarilor la activitatile derulate de acesta, cât si la cele din cadrul comunitatii. În acest scop, furnizorul coopereaza si se consulta cu organisme si grupuri de reprezentanti ai beneficiarilor.

Total puncte obtinute	
Semnatura evaluatorului	

Standarde:

1. Beneficiarii sunt implicati activ la toate nivelurile organizationale ale furnizorului, participarea beneficiarilor fiind evaluata în mod regulat.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

2. Furnizorul identifica si stabileste proceduri privind implicarea beneficiarilor în procesul de elaborare a politicilor si strategiilor proprii de dezvoltare organizationala.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

3. Furnizorul are proceduri privind implicarea beneficiarilor în dezvoltarea de noi programe sau modele inovatoare, precum si în evaluarea si gestionarea serviciilor sociale furnizate.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

4. Furnizorul promoveaza implicarea beneficiarilor în viata sociala si economica a comunitatii.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

5. Furnizorul promoveaza implicarea comunitatii locale în sustinerea si dezvoltarea activitatilor derulate.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

VII PARTENERIATE

Definitie:

Furnizorul își desfasoara activitatea în parteneriat cu alti furnizori, cu angajatori si finantatori din sectorul public sau privat, cu asociatii reprezentative ale beneficiarilor, grupuri locale, familii si sustinatori, în vederea crearii unei game variate de servicii sociale si asigurarii unui impact mai eficient asupra beneficiarilor.

Total puncte obtinute	
-----------------------	--

Semnatura evaluatorului	
-------------------------	--

Standarde:

1. Furnizorul are o strategie concreta de promovare a parteneriatelor, bazata pe nevoile si asteptarile beneficiarilor si partenerilor.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

2. Furnizorul încheie conventii de parteneriat si contracte de acordare a serviciilor sociale.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

3. Furnizorul stabileste obiectivele comune si modalitatile de cooperare, de comun acord cu partenerii implicati.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

4. Furnizorul monitorizeaza si evalueaza, în mod regulat, functionarea, impactul, durabilitatea parteneriatelor si gradul de implicare al partilor.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

5. Rezultatele evaluarii activitatilor realizate în parteneriat sunt comunicate anual de catre furnizor, tuturor partenerilor, personalului propriu, beneficiarilor si reprezentantilor acestora.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

VIII ORIENTAREA PE REZULTATE

Definitie:

Furnizorul are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite, familiilor sau reprezentantilor legali ai acestora si comunitatii. Impactul serviciilor sociale este monitorizat si evaluat în permanenta, reprezentând un element important al proceselor de îmbunatatire continua, transparenta si responsabilizare.

Total puncte obtinute	
-----------------------	--

Semnatura evaluatorului	
-------------------------	--

Standarde:

1. Furnizorul stabileste si aplica un set clar de indicatori pentru evaluarea resurselor (umane, materiale si financiare) utilizate în procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

2. Furnizorul stabileste si utilizeaza un set clar de indicatori pentru masurarea rezultatelor financiare (ex: cresterea activelor/proprietatii, cresterea capitalului, fluxul de numerar, investitii, stocuri, profituri, venituri, costuri si cifra de afaceri etc.).

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | |

3. Furnizorul stabileste si utilizeaza un set clar de indicatori pentru evaluarea performantei organizationale (ex: numarul serviciilor sociale furnizate, numarul persoanelor deservite, rata de abandon, acumulari non-financiare, calitatea vietii, rezultatele procesului de furnizare a serviciilor sociale - calificare, angajare în câmpul muncii, tratament etc.).

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

4. Furnizorul utilizeaza un sistem de raportare si publicare a rezultatelor obtinute si asigura diseminarea acestora catre personalul propriu, beneficiari, organisme finantatoare, parteneri sociali si alti factori de decizie.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

5. Furnizorul monitorizeaza si evalueaza, în mod sistematic, realizarea obiectivelor si implementarea politicilor si strategiilor proprii.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

IX ÎMBUNATĂȚIREA CONTINUA

Definitie:

Furnizorul are o abordare proactiva pentru satisfacerea nevoilor sociale ale comunitatii si pentru eficientizarea utilizarii resurselor disponibile, are obligatia de a-si îmbunătăti continuu serviciile sociale, de a asigura formarea profesionala a personalului, de a realiza o comunicare eficienta, sustinuta de valorificarea reactiilor primite de la organismele finantatoare, beneficiari si alti factori de interes.

Total puncte obtinute	
-----------------------	--

Semnatura evaluatorului	
-------------------------	--

Standarde:

1. Furnizorul are o abordare sistematica asupra activitatii derulate si dispune de proceduri de îmbunătățire permanenta a calitatii serviciilor sociale, precum si de metodologii de monitorizare continua a implementarii de noi programe.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

2. Furnizorul stabileste, împreuna cu personalul propriu, beneficiarii si alti factori de interes, obiectivele si prioritatile de îmbunătățire a calitatii serviciilor sociale furnizate.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

3. Furnizorul identifica si utilizeaza indicatori de evaluare a nevoilor comunitatii.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

4. Furnizorul întreprinde actiuni de formare profesionala si perfectionare continua a personalului propriu.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

5. Furnizorul întreprinde actiuni eficiente de marketing si comunicare.

Enumerati elementele/aspectele îndeplinite:

Punctajul evaluatorului: | _ |

ANEXA 3

FISA DE EVALUARE pentru serviciul social

	PUNCTAJ	PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI		
		Evaluator 1	Evaluator 2	Media aritmetica
I. PRINCIPIU : Organizare si administrare Furnizorul are o organizare eficienta si procese interne eficace necesare acordarii unor servicii sociale de calitate. Furnizorul relationeaza si comunica permanent cu alti furnizori si cu întreaga comunitate, promoveaza o imagine pozitiva a beneficiarilor, cele mai bune practici, inovatia si conceptul unei societati incluzive.				
Standarde:				
1. Furnizorul își definește o politica si obiective concrete pe o perioada de trei până la cinci ani, cuprinse într-un plan strategic elaborat cu sprijinul personalului si în conformitate cu prevederile legislatiei în vigoare.	5			
2. Furnizorul comunica planul strategic atât personalului, beneficiarilor si familiilor acestora, cât si comunitatii si altor factori de interes din domeniu.	5			
3. Furnizorul evalueaza rezultatele comunicarii interne si externe cu privire la diseminarea informatiilor referitoare la strategie, politica si serviciile sociale furnizate.	5			
4. Furnizorul promoveaza si disemineaza o imagine pozitiva a beneficiarilor.	5			
5. Furnizorul împartășeste, cu alti furnizori, modelele inovatoare sau de buna practica implementate.	5			

PUNCTAJ PE PRINCIPIU	25			
----------------------	----	--	--	--

	PUNCTAJ	PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI		
		Evaluator 1	Evaluator 2	Media aritmetica
<p>II. PRINCIPIU: Drepturi</p> <p>Furnizorii se angajeaza sa protejeze si sa promoveze drepturile beneficiarilor în ceea ce priveste egalitatea de sanse si tratament, participarea egala, autodeterminarea, autonomia si demnitatea personala. Furnizorii întreprind actiuni nediscriminatorii si pozitive cu privire la beneficiari.</p> <p>Standarde:</p> <p>1. Furnizorul faciliteaza accesul la servicii sociale pentru persoanele definite de lege ca potentiali beneficiari, fara discriminare de sex, vârsta, religie, apartenenta etnica sau nationalitate si stabileste criterii obiective de eligibilitate si admitere, în functie de tipurile de servicii sociale furnizate si de resursele disponibile.</p> <p>2. Furnizorul dispune de proceduri si regulamente interne care respecta si sprijina drepturile beneficiarilor în ceea ce priveste egalitatea de sanse si tratament, precum si participarea egala a acestora în procesul de furnizare a serviciilor sociale.</p> <p>3. Furnizorul dispune de o Carta proprie privind drepturile beneficiarilor, adusa la cunostinta acestora si a personalului si ale carei prevederi se aplica în toate etapele procesului de furnizare a serviciilor sociale.</p> <p>4. Furnizorul se asigura ca beneficiarii au responsabilitati si îndatoriri pe care le cunosc si pe care trebuie sa le respecte, în conformitate cu prevederile legale si contractuale.</p> <p>5. Furnizorul, în cadrul procesului de furnizare a serviciilor sociale, asigura beneficiarilor respectarea demnitatii, autodeterminarii, autonomiei în gestionarea</p>	<p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p>			

propriilor bunuri si a dreptului la intimitate personala.				
PUNCTAJ PE PRINCIPIU	25			

	PUNCTAJ	PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI		
		Evaluator 1	Evaluator 2	Media aritmetica
<p>III. PRINCIPIU: Etica</p> <p>Furnizorul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de Etica, ale cărui prevederi principale vizează respectarea demnității beneficiarilor și a familiilor sau reprezentanților legali, precum și protejarea acestora împotriva eventualelor riscuri.</p> <p>Standarde:</p> <p>1. Furnizorul elaborează propriul cod de etica, ale cărui prevederi sunt aduse la cunoștința personalului ce va fi obligat să le respecte. Codul de etica este revizuit în mod regulat, iar beneficiarii sunt informați cu privire la conținutul acestuia.</p> <p>2. Furnizorul dispune de proceduri de asigurare a confidențialității, cunoscute de personal și de beneficiari, a caror eficiență este evaluată anual.</p> <p>3. Furnizorul elaborează proceduri de măsurare a satisfacției beneficiarilor cu privire la condițiile de furnizare a serviciilor sociale și facilitățile oferite, aduse la cunoștința beneficiarilor, familiilor sau reprezentanților lor legali.</p> <p>4. Regulamentele interne ale furnizorului cuprind proceduri privind înregistrarea, medierea și soluționarea reclamațiilor formulate de beneficiari, familiile acestora sau reprezentanții lor legali.</p> <p>5. Furnizorul promovează pentru personalul propriu și beneficiari, un mediu sănătos și sigur, toate situațiile generatoare de posibile accidente fiind consemnate.</p>	<p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p>			
PUNCTAJ PE PRINCIPIU	25			

	PUNCTAJ	PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI		
		Evaluator 1	Evaluator 2	Media aritmetica
<p>IV. PRINCIPIU: Abordarea comprehensiva</p> <p>Pentru acordarea unei game variate de servicii sociale, furnizorul trebuie sa beneficieze de aportul unor echipe multidisciplinare si sa dezvolte parteneriate multilaterale cu alti furnizori, care sa valorifice contributiile tuturor utilizatorilor de servicii sociale si ale partenerilor potentiali, inclusiv ale comunitatii locale, angajatorilor si altor factori de interes.</p> <p>Standarde:</p> <p>1. Furnizorul dispune de proceduri cunoscute de personal, care stipuleaza identificarea si implicarea altor furnizori si factori de interes local, în vederea diversificarii serviciilor sociale si asigurarii continuitatii acestora.</p> <p>2. Furnizorul valorifica si, dupa caz, administreaza contributiile partenerilor implicati în procesul de furnizare a serviciilor sociale (în bani, în natura, resurse umane si alte forme de suport).</p> <p>3. Furnizorul dispune de personal calificat si suficient pentru realizarea tuturor activitatilor necesare acordarii serviciilor sociale, în conformitate cu obiectivele propuse în propriul plan strategic.</p> <p>4. Furnizorul apeleaza la echipe multidisciplinare pentru evaluarea nevoilor beneficiarilor si implementarea planurilor individuale de interventie.</p> <p>5. În interesul beneficiarului, furnizorul poate transmite altor parteneri implicati în solutionarea cazului respectiv, informatii referitoare la beneficiar, numai cu acordul acestuia sau al reprezentantului legal, precum si cu respectarea prevederilor legislatiei în vigoare.</p>	<p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p>			

PUNCTAJ PE PRINCIPIU	25			
----------------------	----	--	--	--

	PUNCTAJ	PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI		
		Evaluator 1	Evaluator 2	Media aritmetica
<p>V. PRINCIPIU: Centrarea pe persoana</p> <p>Furnizorul acorda servicii sociale în functie de nevoile beneficiarilor si are în vedere, permanent, evolutia situatiilor de risc si profilul potentialilor beneficiari, pentru elaborarea unor planuri de dezvoltare. Furnizorul implica beneficiarii atât în procesul concret de acordare a serviciilor sociale, cât si în procesul decizional cu privire la dezvoltarea comunitara.</p> <p>Standarde:</p> <p>1. Furnizorul realizeaza, dupa caz, atât evaluarea initiala a nevoilor beneficiarilor, cât si evaluarea complexa a cazului.</p> <p>2. Furnizorul elaboreaza si implementeaza planul individual de interventie pe baza rezultatelor evaluarii.</p> <p>3. Furnizorul implica beneficiarii în procesul de elaborare si implementare a planului individual de interventie.</p> <p>4. Furnizorul instruieste personalul cu privire la procedurile aplicate în evaluare si, totodata, le face cunoscute beneficiarilor, familiilor acestora sau reprezentantilor legali.</p> <p>5. Furnizorul analizeaza si evalueaza eficienta serviciilor sociale acordate, în relatie cu gradul de integrare sau reintegrare sociala si/sau cu cresterea calitatii vietii beneficiarului, în conformitate cu obiectivele stabilite în planul individual de interventie.</p>	5			
	5			
	5			
	5			
	5			
PUNCTAJ PE PRINCIPIU	25			

	PUNCTAJ	PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI		
		Evaluator 1	Evaluator 2	Media aritmetica

VI. PRINCIPIU: Participare Furnizorul promoveaza participarea beneficiarilor la activitatile derulate de acesta, cât si la cele din cadrul comunitatii. În acest scop, furnizorul coopereaza si se consulta cu organisme si grupuri de reprezentanti ai beneficiarilor.				
Standarde:				
1. Beneficiarii sunt implicati activ la toate nivelurile organizationale ale furnizorului, participarea beneficiarilor fiind evaluata în mod regulat.	5			
2. Furnizorul identifica si stabileste proceduri privind implicarea beneficiarilor în procesul de elaborare a politicilor si strategiilor proprii de dezvoltare organizationala.	5			
3. Furnizorul are proceduri privind implicarea beneficiarilor în dezvoltarea de noi programe sau modele inovatoare, precum si în evaluarea si gestionarea serviciilor sociale furnizate.	5			
4. Furnizorul promoveaza implicarea beneficiarilor în viata sociala si economica a comunitatii.	5			
5. Furnizorul promoveaza implicarea comunitatii locale în sustinerea si dezvoltarea activitatilor derulate.	5			
PUNCTAJ PE PRINCIPIU	25			

	PUNCTAJ	PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI		
		Evaluator 1	Evaluator 2	Media aritmetica
VII. PRINCIPIU: Parteneriat Furnizorul își desfășoara activitatea în parteneriat cu alti furnizori, cu angajatori si finantatori din sectorul public sau privat, cu asociatii reprezentative ale beneficiarilor, grupuri locale, familii si sustinatori, în vederea crearii unei game variate de servicii sociale si asigurarii unui impact mai eficient asupra beneficiarilor.				
Standarde:				
1. Furnizorul are o strategie concreta de promovare a parteneriatelor, bazata pe	5			

nevoile si asteptarile beneficiarilor si partenerilor.				
2. Furnizorul încheie conventii de parteneriat si contracte de acordare a serviciilor sociale.	5			
3. Furnizorul stabileste obiectivele comune si modalitatile de cooperare, de comun acord cu partenerii implicati.	5			
4. Furnizorul monitorizeaza si evalueaza, în mod regulat, functionarea, impactul, durabilitatea parteneriatelor si gradul de implicare al partilor.	5			
5. Rezultatele evaluarii activitatilor realizate în parteneriat sunt comunicate anual de catre furnizor, tuturor partenerilor, personalului propriu, beneficiarilor si reprezentantilor acestora.	5			
PUNCTAJ PE PRINCIPIU	25			

	PUNCTAJ	PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI		
		Evaluator 1	Evaluator 2	Media aritmetica
VIII. PRINCIPIU: Orientarea pe rezultate Furnizorul are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite, familiilor sau reprezentantilor legali ai acestora si comunitatii. Impactul serviciilor sociale este monitorizat si evaluat în permanenta, reprezentând un element important al proceselor de îmbunatatire continua, transparenta si responsabilizare.				
Standarde:				
1. Furnizorul stabileste si aplica un set clar de indicatori pentru evaluarea resurselor (umane, materiale si financiare) utilizate în procesul de furnizare a serviciilor sociale.	5			
2. Furnizorul stabileste si utilizeaza un set clar de indicatori pentru masurarea rezultatelor financiare (ex: cresterea activelor/proprietatii, cresterea capitalului, fluxul de numerar,	5			

investitii, stocuri, profituri, venituri, costuri si cifra de afaceri etc.).				
3. Furnizorul stabileste si utilizeaza un set clar de indicatori pentru evaluarea performantei organizationale (ex: numarul serviciilor sociale furnizate, numarul persoanelor deservite, rata de abandon, acumulari non-financiare, calitatea vietii, rezultatele procesului de furnizare a serviciilor sociale - calificare, angajare în câmpul muncii, tratament etc.).	5			
4. Furnizorul utilizeaza un sistem de raportare si publicare a rezultatelor obtinute si asigura diseminarea acestora catre personalul propriu, beneficiari, organisme finantatoare, parteneri sociali si alti factori de decizie.	5			
5. Furnizorul monitorizeaza si evalueaza, în mod sistematic, realizarea obiectivelor si implementarea politicilor si strategiilor proprii.	5			
PUNCTAJ PE PRINCIPIU	25			

	PUNCTAJ	PUNCTAJ ACORDAT DE EVALUATORI		
		Evaluator 1	Evaluator 2	Media aritmetica
IX. PRINCIPIU: Îmbunatatire continua Furnizorul are o abordare proactiva pentru satisfacerea nevoilor sociale ale comunitatii si pentru eficientizarea utilizarii resurselor disponibile, are obligatia de a-si îmbunatatii continuu serviciile sociale, de a asigura formarea profesionala a personalului, de a realiza o comunicare eficienta, sustinuta de valorificarea reactiilor primite de la organisme finantatoare, beneficiari si alti factori de interes. Standarde: 1. Furnizorul are o abordare sistematica asupra activitatii derulate si dispune de proceduri de îmbunatatire permanenta a calitatii serviciilor	5			

sociale, precum si de metodologii de monitorizare continua a implementarii de noi programe.				
2. Furnizorul stabileste, împreuna cu personalul propriu, beneficiarii si alti factori de interes, obiectivele si prioritatile de imbunatatire a calitatii serviciilor sociale furnizate.	5			
3. Furnizorul identifica si utilizeaza indicatori de evaluare a nevoilor comunitatii.	5			
4. Furnizorul întreprinde actiuni de formare profesionala si perfectionare continua a personalului propriu.	5			
5. Furnizorul întreprinde actiuni eficiente de marketing si comunicare.	5			
PUNCTAJ PE PRINCIPIU	25			
NUMARUL TOTAL DE PUNCTE	225			
