

**STANDARDE MINIME DE CALITATE
a serviciilor sociale prestate în cadrul centrelor de plasament pentru
persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din gestiunea
Agenției Naționale Asistență Socială**

**Capitolul I
Principiile de prestare a serviciilor**

Accesibilitatea Serviciului – standardul 1

1. Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități (în continuare – Prestator de servicii) din gestiunea Agenției Naționale Asistență Socială (în continuare ANAS) garantează acces egal la serviciile prestate pentru toate persoanele care corespund criteriilor de admitere.

2. Rezultatul scontat: Orice persoană eligibilă serviciilor de plasament poate beneficia de asistență corespunzătoare nevoilor.

3. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii deține criterii de eligibilitate a beneficiarilor clar determinate.

2) Prestatorul de servicii respectă criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor și admite persoanele în serviciu în baza procedurii elaborate în acest sens.

3) Prestatorul de servicii asigură accesul universal și gratuit/contra cost al beneficiarilor către servicii.

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul de servicii asigură informarea societății despre scopul, obiectivele, principiile și activitățile sale.

5. Rezultatul scontat: Comunitatea, membrii familiilor beneficiarilor, persoanele desemnate ca ocrotitori legali cunosc scopul, obiectivele, principiile de activitate, gama de servicii prestate și programul de activitate a Prestatorului de servicii.

6. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii dispune de materiale informative despre propria activitate, care sunt prezentate într-un limbaj simplu și accesibil.

2) Prestatorul de servicii informează comunitatea despre activitatea sa prin diferite metode.

2) Prestatorul de servicii informează comunitatea despre activitatea sa prin diferite metode.

3) Planul de acțiuni al Prestatorului de servicii conține activități de informare și sensibilizare a publicului larg.

4) Prestatorul de servicii dispune de un ghid de informare privind organizarea și funcționarea activității, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, numărul de locuri, resursele, calificarea personalului, drepturile și obligațiile beneficiarilor și ale personalului, modelul contractului de prestări servicii, etc.

5) Datele de contact ale Prestatorului de servicii (adresa, numărul de telefon/fax și email) sunt disponibile populației.

6) Rapoartele de activitate ale Prestatorului de servicii sunt publice și accesibile.

Parteneriate - standardul 3

7. Prestatorul de servicii stabilește parteneriate și colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale, organizațiile necomerciale, alți prestatori de servicii publici sau privați pentru integrarea socială a beneficiarilor și diversificarea serviciilor sau accesul lor la alte servicii din afara instituției.

8. Rezultatul scontat: Parteneriatele stabilite contribuie la re/incluziunea socială a beneficiarilor.

9. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii are acorduri de colaborare încheiate cu diferite instituții, indiferent de forma de organizare juridică.

2) Prestatorul de servicii cunoaște și aplică mecanismul de referire a beneficiarului către alți parteneri.

Abordarea individualizată – standardul 4

10. Prestatorul de servicii asigură beneficiarilor aflați în plasament îngrijire, întreținere, alimentație, îmbrăcăminte, încălțăminte, alte obiecte de uz personal, alte servicii specifice conform necesităților individuale ale acestuia și în limita normativelor aprobată în acest sens.

11. Rezultatul scontat: Îngrijirea oferită beneficiarului admis corespunde necesităților individuale ale acestuia.

12. Indicatorii de realizare:

1) Achiziționarea bunurilor necesare îngrijirii personale în limita normelor aprobată.

2) Prestatorul de servicii adaptează sistematic măsurile de îngrijire la necesitățile individuale ale beneficiarului, în funcție de vârstă, starea de sănătate, particularitățile culturale, etnice și religioase ale acestuia, respectându-i opinia.

3) Beneficiarii au acces la servicii specifice de sprijin și recuperare în vederea menținerii/îmbunătățirii potențialului său fiziologic.

Abordarea multidisciplinară – standardul 5

13. Prestatorul de servicii asigură o abordare comprehensivă în asistență oferită beneficiarului, implicând specialiști relevanți la toate etapele de intervenție.

14. Rezultatul scontat: Beneficiarii sunt asistați prin prisma abordării multidisciplinare, în funcție de necesitățile lor specifice.

15. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii deține o echipă multidisciplinară de specialiști.

2) Managerul de caz implică specialiști relevanți la toate etapele de lucru cu beneficiarul și familia acestuia.

3) Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sunt înregistrate în planul individualizat de asistență (PIA) al beneficiarului.

4) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare precum și opiniiile privind parcursul implementării PIA sunt protocolate, iar informația respectivă se anexează la dosarul beneficiarului.

Participarea beneficiarului – standardul 6

16. Prestatorul de servicii asigură participarea beneficiarului și, după caz, a membrilor familiei acestuia în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității serviciilor.

17. Rezultatul scontat: Participarea beneficiarilor și, după caz, a membrilor familiei contribuie la îmbunătățirea calității asistenței oferite.

18. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii utilizează proceduri clare privind exprimarea opiniei și participarea beneficiarului la luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului, acestea fiind ajustate la particularitățile de vârstă, starea de sănătate și la abilitățile de comunicare ale persoanei.

2) Prestatorul de servicii creează beneficiarului și membrilor familiei acestuia condiții pentru exprimarea opiniei despre calitatea îngrijirii prin diferite modalități (prin telefon, discuții individuale, în scris sub formă de chestionare).

3) Prestatorul de servicii asigură participarea beneficiarilor în planificarea și prestarea serviciilor. Opinia beneficiarilor este consultată.

Confidențialitatea informației – standardul 7

19. Prestatorul de servicii creează condiții pentru asigurarea confidențialității informației cu privire la datele cu caracter personal ale beneficiarului, membrilor familiei acestuia și personalului din subordine.

20. Rezultatul scontat: Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

21. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii dispune de proceduri aprobate și reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal.

2) Personalul cunoaște și respectă regulile de operare cu informația cu caracter personal.

3) Solicitanții/beneficiarii/membrii familiilor/ocrotitorii legali ai acestora sunt informați despre politica Prestatorului de servicii privind asigurarea confidențialității datelor cu caracter personal.

4) Prestatorul de servicii dispune de spațiu separat, amenajat pentru audiere confidențială.

5) Informațiile despre beneficiari sunt păstrate în loc securizat.

Nondiscriminarea – standardul 8

22. Prestatorul de servicii asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciilor, prin promovarea și respectarea drepturilor omului, indiferent de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, sex, vârstă, limbă, religie sau alte convingeri, opinie politică, cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, de statutul la naștere, de situația materială, de gradul și tipul dizabilității sau orice alt criteriu similar.

23. Rezultatul scontat: Prestarea serviciilor este realizată fără nicio discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenență etnică sau originea socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate.

24. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de servicii cunoaște și aplică prevederile Legii nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității.

2) Prestatorul de servicii asigură instruirea personalului privind prevederile legale în domeniul non-discriminării.

3) Personalul aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciilor.

4) Prestatorul de servicii informează beneficiarii despre prevederile legale în domeniul nondiscriminării.

Respectarea demnității și dreptul la viața privată – standardul 9

25. Prestatorul de servicii asigură încurajarea independenței beneficiarului și respectarea dreptului acestuia la viața privată.

26. Rezultatul scontat: Beneficiarul este asistat prin prisma respectării demnității și dreptul la viață privată.

27. Indicatorii de realizare:

1) Personalul creează condiții și aplică în raport cu beneficiarul metode de comunicare importante pentru formarea/menținerea demnității personale, a autoaprecierii și a respectului de sine.

2) Personalul respectă dorința/ne dorința beneficiarului de a oferi informații cu privire la viața personală și la familia sa.

3) Beneficiarul dispune de spațiu privat și intimitate, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.

Capitolul II **Procedura de admitere**

Admiterea beneficiarului - standardul 10

28. Prestatorul de servicii asigură respectarea procedurii de admitere a beneficiarului în plasament.

29. Rezultatul scontat: Persoanele sunt admise în plasament ca rezultat al asigurării alegerii formei optimale pentru asistență și protecția acestora, în temeiul procedurii prestabilite prin regulamentul de organizare și funcționare.

30. Indicatorii de realizare:

1) În condițiile acordării gratuite a serviciilor, beneficiarul este admis în plasament în temeiul acordului/îndreptării de cazare eliberate de către ANAS urmare deciziei Grupului de lucru de plasament al adulților în instituțiile sociale cu profil somatic.

2) În condițiile acordării contra plată a serviciilor, beneficiarul este admis în plasament în temeiul îndreptării de cazare eliberate de către ANAS, în baza demersului structurii teritoriale de asistență socială.

3) În cazul persoanelor aflate în situații de urgență, beneficiarul este admis în baza demersurilor de referire parvenite din partea organelor de drept, structurile teritoriale de asistență socială, misiunile organizațiilor internaționale din domeniu, precum și alte instituții publice sau private cu competențe în domeniul asistenței sociale.

4) Prestatorul de servicii asigură perfectarea și păstrarea dosarului personal al beneficiarilor admiși în serviciu.

5) Persoanele sunt admise în plasament și beneficiază de serviciile Prestatorului, dacă nu prezintă semne de contraindicații.

6) La admitere beneficiarii semnează acordul de colaborare și/sau contract de prestări servicii cu Prestatorul de servicii.

Dosarul beneficiarului – standardul 11

31. Prestatorul de servicii asigură păstrarea și completarea dosarului personal al beneficiarului în corespondere cu cerințele prestabilite.

32. Rezultatul scontat: Pentru fiecare beneficiar este perfectat dosar personal, care conține documente relevante situației beneficiarului.

33. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii asigură ținerea dosarului personal pentru fiecare beneficiar.

2) Dosarul personal al beneficiarului de servicii gratuită conține:

a) demersul structurii teritoriale de asistență socială și/sau autorității administrative locale de nivelul întâi cu argumentarea necesității plasamentului,

b) cererea/acordul solicitantului, sau, după caz a ocrotitorului legal, în condițiile legii;

c) evaluarea inițială și complexă a adultului, după caz alte fișe de reevaluare,

d) PIA, inclusiv PIA reevaluat,

e) Acordul de colaborare,

f) formularele de referire,

g) fișele medicale ale solicitantului, care vor conține rezultatele investigațiilor medicale: radiograma și descrierea ei; rezultatele examenelor de laborator MRS și grupa intestinală, avizul CMC referitor la diagnosticul și prezența indicațiilor terapeutice privind necesitatea admiterii persoanei într-o instituție socială specializată cu profil somatic, trimiterea – extras din fișă medicală (F027e), dovada că persoana deține asigurare medicală, precum și alte date cu caracter medical despre sănătatea beneficiarului sau tratamentelor administrate,

h) copiile actului de identitate, legitimației de pensionar, documentul ce atestă încadrarea în grad de dizabilitate,

i) nota informativă cu descrierea succintă a cazului;

j) alte acte relevante, în dependență de evaluarea și evoluția cazului (copia îndreptării, fișe de revizuire/monitorizare, etc.).

3) Dosarul personal al beneficiarului de servicii cu plată conține:

a) demersul structurii teritoriale de asistență socială,

b) cererea/acordul solicitantului, sau, a persoanei însărcinate cu ocrotirea contractuală sau judiciară, în condițiile legii;

c) evaluarea inițială;

d) Trimiterea – extras din fișă medicală (F027e) și concluzia medicală în care vor fi indicate lipsa contraindicațiilor pentru plasament, precum și investigațiile efectuate, diagnoza și tratamentul administrat, dovada că persoana deține asigurare medicală, alte acte cu caracter medical;

e) copiile actului de identitate, legitimației de pensionar, documentul ce atestă încadrarea în grad de dizabilitate;

f) alte acte relevante (note informative, fișe de evaluare, copia îndreptării, fișe de revizuire/monitorizare, contractul de prestări servicii, acord de modificare, etc.).

4) Managerul de caz completează dosarul beneficiarului corespunzător situațiilor înregistrate.

5) Beneficiarii au acces la informația din dosarul personal.

6) Dosarele personale sunt păstrate în condiții de securitate.

Evaluarea/Reevaluarea - standardul 12

34. Prestatorul de servicii asigură acordarea formelor de asistență corespunzătoare necesităților identificate prin evaluarea complexă/reevaluarea efectuată de echipa multidisciplinară în comun cu asistentul social.

35. Rezultatul scontat: Fiecare beneficiar admis în serviciu are realizate evaluările/reevaluările corespunzătoare în vederea stabilirii performanțelor și/sau identificării nevoilor acestora.

36. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii efectuează evaluarea/reevaluarea fiecărui beneficiar, care include aprecierea gradului de autonomie personală și stare fizică, regimului alimentar (preferențe alimentare, inclusiv cerințele alimentare stabilite de medici), stării de văz, auz, comunicare (limbaj), mobilității generale, stabilirea anamnezei, medicației curente, preocupărilor, necesităților de educație, culturale, religioase, de siguranță personală, a riscurilor, a relațiilor cu familia și altor contacte sociale.

2) Prestatorul de servicii, în baza concluziilor evaluării/reevaluării elaborează/operează modificări în PIA și stabilește de comun acord cu beneficiarul serviciile ce vor fi asigurate acestuia.

3) Evaluarea/reevaluarea beneficiarilor se efectuează de către o echipă multidisciplinară, formată din medic, asistent social, psiholog, alți specialiști relevanți.

4) Rezultatele evaluării/reevaluării sunt anexate la dosarul beneficiarului.

Planificarea serviciilor– standardul 13

37. Prestatorul de servicii asigură elaborarea PIA al beneficiarului în baza evaluării necesităților de asistență.

38. Rezultatul scontat: Fiecare beneficiar admis în serviciu are un PIA, racordat la nevoile sale de asistență.

39. Indicatorii de realizare:

1) Fiecărui beneficiar i se acordă servicii în baza unei planificări individuale.

2) Pentru fiecare beneficiar se întocmește un PIA.

3) PIA este elaborat și monitorizat de managerul de caz și aprobat la ședințele de lucru ale echipei multidisciplinare a Prestatorului de servicii.

4) PIA elaborat/revizuit se discută și se aproba în cadrul ședinței comune al echipei multidisciplinare, cu consultarea prealabilă a opiniei beneficiarului.

5) Gradul de implementare a activităților PIA este monitorizat și revizuit în cazul în care s-a constatat necesitatea extinderii/finalizării termenului de plasament al beneficiarului.

6) PIA este revizuit periodic după prima lună, la 3 luni și la necesitate, dar nu mai rar decât o dată la 6 luni, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului.

7) PIA revizuit include concluziile și recomandările echipei multidisciplinare.

8) În cazul persoanelor plasate în situații de urgență revizuirea PIA se efectuează, în mod obligatoriu în etapa de constatare a necesității de extindere a termenului de plasament al beneficiarului și/sau la incluziunea socio-familială a acestuia.

9) Conținutul PIA se aduce la cunoștință beneficiarului într-o formă accesibilă acestuia, precum și persoanelor implicate în procesul de integrare a acestuia, după caz.

Contractul de prestări servicii - standardul 14

40. Prestatorul de servicii asigură încheierea contractelor de prestări servicii cu beneficiarul/membrii familiei/ocrotitorul legal al acestuia.

41. Rezultatul scontat: Raporturile între beneficiari și Prestatorul de serviciu sunt stabilite prin contract de prestări servicii, care reglementează obiectivele, drepturile, responsabilitățile părților, volumul de servicii, costul, precum și durata acestora.

42. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarii, la admitere, semnează acordul de colaborare și/sau contract de prestări servicii cu Prestatorul.

2) Durata contractelor de prestări servicii este ținută la evidență în vederea monitorizării stricte a perioadei de valabilitate a acestora.

3) Contractele sunt modificate, la necesitate.

4) Contractele de prestări servicii sunt reziliate, în cazul în care nu sunt respectate condițiile de reglementare a raporturilor juridice între părți.

Suspendarea/încetarea prestării de servicii – standardul 15

43. Prestatorul de servicii asigură acordarea formelor de asistență corespunzătoare necesităților până la momentul suspendării/încetării prestării serviciilor.

44. Rezultatul scontat: Beneficiarului îi sunt prestate servicii în condițiile prevăzute prin regulamentul de organizare și funcționare și/sau în corespondere cu Contractul de prestări servicii (până la momentul în care se atestă situații în care asistența este suspendată sau încetată).

45. Indicatorii de realizare:

1) Suspendarea prestării serviciilor este aplicată în următoarele situații:
a) la solicitare;

- b) aflarea la tratament medical specializat sau reabilitare medicală;
 - c) aflare în vacanță la rude.
 - d) după caz, în alte situații (arest, plecare peste hotare, aflat în căutare, etc).
- 2) Încetarea prestării serviciilor este aplicată în următoarele situații:
- a) la solicitare;
 - b) la expirarea termenului contractual;
 - c) neexecutarea/rezilierea clauzelor contractuale;
 - d) la realizarea obiectivelor stipulate în PIA;
 - e) dacă beneficiarul nu mai întrunește criteriile de eligibilitate în baza cărora a fost admis în Centru;
 - f) la încălcarea Regulamentului de ordine interioară (nerespectarea regimului sanitar și de disciplină, părăsirea teritoriului fără o coordonare prealabilă cu administrația, abuzul de alcool, consumul de droguri, aducerea de prejudicii integrității fizice a altor beneficiari sau personalului, violența în raport cu personalul sau alți beneficiari, utilizare a unui limbaj care atentează la demnitatea personalului centrului sau altor beneficiari, etc.);
 - g) transferul în altă instituție de plasament;
 - h) decesul beneficiarului;
 - i) după caz, în alte situații.
- 3) Prestatorul de servicii emite ordine de suspendare/încetare a serviciilor.
- 4) Procedurile de suspendare/încetare a prestării serviciilor sunt aplicate în coordonare cu ANAS/cu structura teritorială de asistență socială.
- 5) Prestatorul de servicii radiază din evidență beneficiarii a căror servicii au fost încetate.

Capitolul III Tipuri de servicii prestate

Consilierea psihologică – standardul 16

46. Prestatorul de servicii asigură consilierea psihologică corespunzător necesităților individuale ale beneficiarilor, în condiții confortabile și de încredere.

47. Rezultatul scontat: Reabilitarea psihologică a beneficiarului, depășirea situației de criză, cultivarea încrederii în sine și în alte persoane, formarea deprinderilor de socializare, dezvoltarea capacitatei de a lua decizii, dezvoltarea abilităților privind gestionarea timpului, a banilor și depășirea crizelor.

48. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de servicii deține personal calificat (psiholog și/sau de asistent social).
- 2) Beneficiarii, în funcție de necesități, beneficiază de servicii de consiliere individuale și de grup.

3) Sesiunile de consiliere se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite înn comun cu beneficiarii.

4) Conținutul sesiunilor este înregistrat/consemnat în fișă de observație împreună cu propunerii/recomandări pentru următoarele sesiuni. Fișele sunt anexate la dosarul beneficiarului.

5) Încăperile destinate consilierii psihologice sunt amenajate plăcut, dotate cu mobilier necesar, confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și psiholog. Sesiunile de consiliere se desfășoară respectându-se intimitatea beneficiarului, pentru a-i asigura confort și încredere.

Consilierea juridică - standardul 17

49. Prestatorul de servicii asigură beneficiarilor servicii de consiliere juridică și suport logistic în procesul de documentare, restabilirea documentelor, informare privind cadrul legal cu privire la sistemul de protecție socială, prevederi legale cu privire la căsătorie și divorț, etc.

50. Rezultatul scontat: Restabilirea drepturilor beneficiarilor.

51. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii deține personal calificat (jurist) în vederea acordării consultațiilor juridice.

2) Prestatorul de servicii dispune de un spațiu separat și amenajat confortabil să predispună beneficiarul la sinceritate și încredere.

3) Beneficiarii au acces la consultații juridice calitative.

4) Beneficiarilor le sunt acordate servicii de suport și acoperire în procesul de documentare și restabilire a documentelor.

5) Prestatorul de servicii referă beneficiarii către serviciile de asistență juridică garantate de stat, în cazul necesităților de acordare a asistenței juridice calificate în cauzele penale și civile.

6) Intervențiile juristului sunt documentate și anexate la dosarul beneficiarului.

Agrement și ergoterapie - standardul 18

52. Prestatorul de servicii asigură timp și condiții adecvate pentru petrecerea timpului liber și implicarea beneficiarilor în activități de agrement și ergoterapie conform intereselor beneficiarilor.

53. Rezultatul scontat: Implicarea beneficiarilor în diverse activități sportive, culturale, artistice și de ergoterapie care contribuie la dezvoltarea intelectuală și fizică, precum și la integrarea socială a acestora.

54. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii creează beneficiarilor oportunități pentru a participa la variate activități de petrecere a timpului liber, ținând cont de vârstă, cultura, limba, religia, interesele și abilitățile acestuia.

2) Prestatorul de servicii asigură materiale necesare pentru ergoterapie, amenajarea spațiului necesar, cu respectarea normelor de protecție și securitate, într-un mediu favorabil și o ambianță plăcută, liniștită pentru petrecerea timpului liber.

3) Prestatorul de servicii organizează excursii, serbări, dansuri, concerte și alte acțiuni sociale comunitare, precum și sărbători în cadrul instituției cu implicarea angajaților, atragerea diferitor profesioniști și instituții, inclusiv cu participarea benevolă a beneficiarilor și a membrilor familiei/comunității.

4) Prestatorul de servicii dispune de bibliotecă, ludotecă, filmotecă, echipament de ascultare a muzicii și vizionare a programelor TV.

5) Amenajarea spațiilor pentru activitățile de terapie ocupațională/ergoterapie (ateliere, săli pentru diverse activități, etc.) corespunde normelor profesionale ale activităților desfășurate cu beneficiarii, precum și normelor de securitate a muncii și sănătății.

Sănătatea beneficiarului – standardul 19

55. Prestatorul de servicii asigură condiții adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a beneficiarului, precum și pentru formarea unui mod sănătos de viață.

56. Rezultatul scontat: Beneficiarii se mențin într-un mediu sănătos.

57. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii evaluatează necesitățile de sănătate ale beneficiarului și păstrează informația relevantă (istoria medicală, înregistrările examinărilor de dezvoltare, tratamentele și intervențiile medicale anterioare, alergiile sau reacțiile adverse la medicamente, etc.) la dosarul personal.

2) Beneficiarii sunt susținuți pentru a fi luati la evidența medicului de familie în cel mult 10 zile de la momentul admiterii.

3) Beneficiarul este însoțit la necesitate pentru examenele medicale în conformitate cu recomandările medicului de familie/medicilor specialiști.

4) Personalul cunoaște și respectă recomandările medicilor și specialiștilor de profil, administrează/urmărește administrarea cu strictețe a tratamentul administrat.

5) Prestatorul de servicii respectă normele privind eliberarea rețetelor, înregistrarea, depozitarea, prelucrarea, distribuirea și administrarea medicamentelor.

6) Beneficiarii urmează tratamentul medicamentos în baza prescripțiilor medicale efectuate de către medicii din cadrul Prestatorului de servicii sau specialiștii din cadrul instituției medico-sanitare de asistență medicală primară/specializată în a cărei rază de deservire se află Prestatorul de servicii.

7) Personalul medical ține evidența administrării medicamentelor în conformitate cu normele atribuite.

8) În cazul în care beneficiarii nu-și pot administra singuri medicamentele, acest lucru se efectuează de către/cu suportul personalului medical, conform prescripțiilor medicale.

9) Personalul medical asigură monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, inclusiv corectitudinea administrării tratamentului indicat, cu informarea medicului privind starea de sănătate sau apariție reacțiilor adverse la administrarea medicamentelor.

10) Prestatorul de servicii dispune, în mod obligatoriu, de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță.

11) Personalul este instruit cu privire la acordarea primului ajutor.

12) Prestatorul de servicii dispune de medicamente pentru asigurarea asistenței medicale de urgență. În funcție de complexitatea cazului, se solicită serviciul de urgență medicală.

13) Prestatorul de servicii deține un registru de evidență a administrării tratamentelor medicamentoase și a primului ajutor acordat beneficiarului.

14) În birourile personalului sunt afișate liste cu numerele de telefoane ale persoanelor și serviciilor de contact pentru cazurile de urgență.

15) Prestatorul de servicii asigură accesul beneficiarilor la programele de recuperare medico-socială, orientate spre dezvoltarea abilităților și cunoștințelor unui mod sănătos de viață.

16) Prestatorul de servicii deține spații dotate, conform normelor legale în vigoare, pentru consultații, tratamente medicale, fizioproceduri și kinetoterapie.

17) Beneficiarii sunt asigurați cu aparataj auditiv, optic, articole protetico-ortopedice și fotolii rulante, alt echipament ajutător de deplasare prin programele dezvoltate la nivel național precum și prin parteneriatele cu autoritățile/instituțiile publice, organizațiile necomerciale, persoane fizice, organizații religioase, etc.

18) Personalul inspiră beneficiarilor stilul sănătos de viață și stimulează respectarea igienei personale, alimentația sănătoasă și practicarea exercițiilor fizice.

Reabilitarea - standardul 20

58. Prestatorul de servicii asigură beneficiarilor programe de recuperare/reabilitare medicală.

59. Rezultatul scontat: Îmbunătățirea stării de sănătate, menținerea autonomiei personale a beneficiarului și incluziunii sociale a acestuia/revenirii în circuitul social economic activ.

60. Indicatorii de realizare:

1) Organizarea procesului de reabilitare (masaj, fizioproceduri, kinetoterapie, activități sportive, etc.) a beneficiarilor se realizează de către specialiști cu pregătire în domeniul medical și/sau de reabilitare.

2) Activitățile de reabilitare se realizează conform necesităților individuale stabilite în PIA.

3) Prestatorul de servicii dispune de spații amenajate adecvat pentru desfășurarea activităților de reabilitare.

Igiena personală– standardul 21

61. Prestatorul de servicii asigură beneficiarului formarea deprinderilor de autoîngrijire, condiții de realizare/asistență a igienei personală, precum și, după caz în realizarea igienei personale persoanelor care nu se pot îngriji sine stătător.

62. Rezultatul scontat: Beneficiarul are deprinderi pentru menținerea igienei personale, a curățeniei hainelor, a obiectelor personale și a spațiului locativ.

63. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii oferă beneficiarului obiecte pentru igienă personală: periuță și pastă de dinți, şampon, pieptăn, prosop personal, lenjerie de pat și de corp, care sunt menținute în curățenie. Asigurarea cu obiecte de igienă personală, îmbrăcăminte, încălțăminte, lenjerie de corp și de pat se efectuează în conformitate cu necesitățile și normativele prestabilite.

2) Beneficiarul este învățat/susținut în formarea/consolidarea deprinderilor de autoîngrijire și menținere în curățenie a obiectelor personale.

3) Persoanele lipsite de capacitatea de autoîngrijire sunt îngrijite sau asistate la procedurile de îngrijire.

4) Beneficiarii, după caz, sunt asigurați cu scutece, materiale și produse de igienă personală de unică folosință. Serviciul de igienă corporală generală este prestat beneficiarilor de cel puțin două ori pe săptămână și la necesitate, prin supravegherea și suportul oferit de către personalul medical inferior.

5) Locuința, mobilierul și comoditățile (baie, toaletă etc.) sunt menținute în curățenie și igienizate corespunzător.

Alimentația și pregătirea meselor – standardul 22

64. Prestatorul de servicii asigură beneficiarului o alimentație sănătoasă, în corespondere cu particularitățile de vârstă și necesitățile fiziologice ale acestuia, precum și cu preferințele lui.

65. Rezultatul scontat: Beneficiarii au acces la nutriție sănătoasă, adaptată necesităților.

66. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii asigură beneficiarii cu produse alimentare de calitate, în cantități suficiente, care corespund necesităților fiziologice și individuale ale beneficiarilor.

- 2) Personalul oferă posibilitate beneficiarului, dacă acesta dorește, să participe la întocmirea meniului, prepararea hranei, servirea și strângerea mesei.
- 3) Alimentația se efectuează conform normativelor stabilite.
- 4) Meniul este variat și pregătit conform indicațiilor medicului, prealabil consultat cu beneficiarii și ținând cont de necesitățile individuale ale acestora. Atunci când este cazul, beneficiarilor li se asigură hrană dietetică, conform prescripțiilor/recomandărilor medicului. Bucătarul completează zilnic registrul meniurilor.
- 5) Prestatorul de servicii asigură fiecărui beneficiar cel puțin 3 mese pe zi.
- 6) Beneficiarii dispun de timp suficient pentru a lua masa. După caz, beneficiarilor li se asigură asistență pentru hrănire din partea personalului într-o manieră discretă, tolerantă, încurajându-se, totodată, formarea/menținerea abilităților de hrănire independentă.
- 7) Prestatorul de servicii asigură servirea mesei în dormitoare pentru persoanele a căror stare de sănătate nu permite deplasarea la spațiul destinat servirii hranei.
- 8) Personalul încurajează participarea benevolă a beneficiarilor la servirea mesei și la spălarea veselei, în vederea menținerii abilităților de autoservire și autogospodărire.
- 9) Procesul de alimentare este supravegheat de personalul angajat cu calificări în acest scop.

(Re)Integrarea familială și comunitară – standardul 23

67. Prestatorul de servicii asigură condiții și încurajează menținerea relației beneficiarului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui în vederea creării unui mediu favorabil și de siguranță pentru incluziunea socială a acestuia.

68. Rezultatul scontat: Re/integrarea beneficiarilor în familie/comunitate realizată cu succes.

69. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii încurajează și sprijină beneficiarii să mențină relația cu familia, reprezentantul legal, prietenii, prin telefon, corespondență, vizite, ieșiri ale beneficiarilor în comunitate, etc.

2) PIA conține măsuri pentru menținerea și/sau dezvoltarea relației cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate, precum și măsuri de stimulare a membrilor familiei și altor persoane apropiate în vederea menținerii și/sau dezvoltării relațiilor cu acesta.

3) Prestatorul de servicii asigură organizarea vizitelor de către membrii familiei și încurajează vizitarea de către beneficiar a familiei sale sau persoanelor apropiate.

4) Prestatorul de servicii informează beneficiarii, familiile acestora, ocrotitorii legali asupra condițiilor de desfășurare a vizitelor (programul de vizitare, restricții, spațiile de primire a vizitatorilor, condițiile de supraveghere a vizitelor) și asigură un cadru privat și o ambianță intimă pentru primirea vizitatorilor de către beneficiari.

5) Prestatorul de servicii dispune de registrul vizitelor, în care este consemnat fluxul vizitatorilor.

6) Prestatorul de servicii colaborează cu structurile teritoriale de asistență socială în procesul integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor, după caz și cu alte instituții relevante.

7) Prestatorul de servicii sprijină beneficiarii să cunoască și să utilizeze serviciile comunității (poștă și comunicații, transport, servicii medicale și de recuperare etc.), precum și să participe la evenimentele culturale.

Organizarea și asigurarea funeraliilor beneficiarilor - standardul 24

70. Prestatorul de servicii asigură beneficiarilor, în caz de boală în fază terminală sau deces, toate serviciile de îngrijire necesare, precum și servicii religioase, în spiritul respectului demnității personale.

71. Rezultatul scontat: Funeraliile beneficiarilor organizate și desfășurate regulamentar.

72. Indicatorii de realizare:

1) Rudele beneficiarului sunt anunțate despre situații dificile și grave ale beneficiarului, despre deces și li se oferă posibilitatea de a îngriji beneficiarul sau de a participa la ceremonia de înmormântare.

2) Aspectele legate de îndeplinirea formalităților de după deces și ceremonia de înmormântare sunt negociate și stabilite la momentul încheierii Contractului de prestări servicii.

3) Prestatorul de servicii asigură protecția emoțională a celorlalți beneficiari prin izolare corporală neînsuflețit al persoanei decedate.

4) Constatarea decesului beneficiarului în incinta prestatorului de servicii se efectuează de către reprezentanții instituțiilor de profil (serviciul urgență medicală și inspectorului de poliție) în prezența personalului medical din cadrul Centrului.

5) Decesul este confirmat prin documentația corespunzătoare, eliberată în modul stabilit prin acte normative și anexată la dosarul personal al beneficiarului.

Capitolul IV Cadrul de organizare și funcționare

Mediul intern– standardul 25

73. Prestatorul de servicii asigură beneficiarilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

74. Rezultatul scontat: Beneficiarii trăiesc într-un mediu sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora, au acces și pot utiliza infrastructura internă a instituției.

75. Indicatorii de realizare:

- 1) Toate spațiile sunt asigurate cu sisteme de ventilare și de iluminat natural și artificial.
- 2) Prestatorul de servicii și personalul Centrului asigură corespunderea odăilor pentru beneficiari la următoarele cerințe:
 - a) în dormitoare sunt cazate câte 2-3 persoane, fiind asigurat un spațiu de cel puțin 6 m² per beneficiar;
 - b) cazarea în dormitoare se face în corespundere cu preferințele beneficiarilor, precum și în funcție de necesitățile lor individuale;
 - c) sunt dotate cu pat, noptieră, dulap pentru haine;
 - d) mobilierul asigură condiții pentru odihnă și păstrarea obiectelor personale;
 - e) unele elemente separate ale mobilierului se pot încuia pentru securizarea păstrării obiectelor personale;
 - f) în odaie este suficientă lumină pentru citit și pentru lucru manual, în corespundere cu normele sanitare;
 - g) beneficiarii pot individualiza odăile lor, decorându-le după bunul lor plac, în limitele normelor morale acceptate;
 - h) lenjeria de pat se schimbă în funcție de necesități, dar nu mai rar de o dată la 7 zile;
 - i) odăile sunt menținute într-o stare corespunzătoare și igienizate zilnic.
- 3) Amplasarea persoanelor în odaie este realizată, cu condiția că au fost evaluate riscurile, compatibilitatea acestora și a fost consultată opinia beneficiarilor. Prestatorul de servicii poate dispune și de dormitoare individuale.
- 4) Odăile persoanelor cu dizabilități au spațiu suficient pentru a permite manevrabilitatea ușoară a scaunului cu rotile, fiind dotate cu echipamente și dispozitive corespunzătoare necesităților individuale ale beneficiarilor.
- 5) Prestatorul de servicii urmărește ca spațiile sanitaro-igienice să întrunească următoarele condiții:
 - a) fiecare spațiu igienico-sanitar este constituit din: toaletă, duș/cadă de baie, lavoar;
 - b) există cel puțin un spațiu igienico-sanitar la fiecare etaj, în cazul amplasării Serviciului în blocuri cu mai multe etaje;
 - c) spațiile igienico-sanitare sunt amplasate în apropierea dormitoarelor;
 - d) dușurile și toaleta sunt accesibile și adaptate nevoilor persoanelor cu dizabilități locomotorii;
 - e) în grupurile sanitare există apă rece și caldă, instalațiile electrice sunt izolate, materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sunt alese astfel încât să permită întreținerea și igienizarea acestora;
 - f) grupurile sanitare sunt curățate și igienizate zilnic.

6) Personalul Centrului dispune de sănătii igienico-sanitare separate.

7) Personalul Centrului este în drept să deschidă din exterior, în caz de urgență, ușile spațiilor igienico-sanitare.

8) Prestatorul de servicii deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

9) Prestatorul de servicii dispune de izolator, care are grup sanitar separat.

10) Prestatorul de servicii dispune de spații suficiente (altele decât dormitoarele sau holurile) pentru utilizare în comun de către beneficiari, amenajate și dotate conform scopului și obiectivelor Prestatorului de servicii și necesităților beneficiarilor.

11) Spațiile comune ale Prestatorului de servicii includ: camere în care pot fi desfășurate activități sociale, creativ-culturale, sportive, religioase, spații în care beneficiarii își pot primi vizitatorii; spații pentru activități de reabilitare, socializare; spații pentru activități de terapie ocupațională/ergoterapie; spații destinate asistenței medicale curente și spații în aer liber.

12) Prestatorul de servicii dispune de spațiu pentru prepararea hranei și păstrarea alimentelor – bucătărie – și spațiu pentru servirea mesei – sufragerie.

13) Spațiile amenajate pentru prepararea hranei, păstrarea alimentelor și servirea mesei corespund normelor sanitaro-igienice în vigoare, sunt curate, confortabile, funcționale și special amenajate în aceste scopuri.

14) Bucătăria este dotată corespunzător pentru gătit, păstrarea alimentelor și pentru spălarea veseliei.

15) Prestatorul de servicii alocă spații adecvate pentru luarea meselor: amenajări cu materiale ușor de igienizat (gresie, faianță), mobilier suficient, funcțional și confortabil, adaptat persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități fizice și/sau senzoriale, ambianță plăcută, etc.

16) Sufrageria și mobilierul acesteia corespund numărului de beneficiari și necesităților individuale ale acestora.

17) În apropierea spațiului destinat servirii hranei sunt amplasate spații igienico-sanitare.

18) Prestatorul de servicii dispune de autorizații sanitare/de funcționare necesare, în dependență de cerințele normative.

Mediul extern - standardul 26

76. Prestatorul de servicii asigură beneficiarilor un mediu extern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

77. Rezultatul scontat: Beneficiarii trăiesc într-o locație sigură și accesibilă, cu adresa la sediul Prestatorului de servicii.

78. Indicatorii de realizare:

1) Sediul Prestatorului de servicii este amplasat astfel, încât să asigure accesul beneficiarilor la toate resursele și infrastructura serviciilor (sănătate, muncă, cultură,

petrecerea timpului liber, relații sociale, etc.), precum și la mijloacele de transport publice disponibile în localitate.

2) Prestatorul de servicii dispune de un post telefonic în funcțiune și mijloace proprii de transport.

3) Toate spațiile publice ale Prestatorului de servicii sunt sigure și accesibile beneficiarilor.

4) Prestatorul de servicii dispune de mobilier și echipamente externe pentru a permite și a încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.

5) La exterior, teritoriul Prestatorului de servicii este înconjurat cu gard de înălțime medie, fără elemente metalice periculoase, care asigură vizibilitatea din ambele sensuri.

Capitolul V **Managementul resurselor umane**

Angajarea – standardul 27

79. Prestatorul de servicii asigură aplicarea prevederilor legale în domeniul protecției dreptului muncii și respectă procedura de angajare a personalului.

80. Rezultatul scontat: Proceduri de angajare aplicate corespunzătoare cadrului normativ de profil.

81. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii efectuează selectarea și angajarea personalului în conformitate cu prevederile normative specifice domeniului dreptului muncii.

2) Angajarea personalului se efectuează în baza contractului individual de muncă.

3) Personalul efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative în vigoare.

4) Prestatorul duce evidența contractelor individuale de muncă.

5) Prestatorul asigură întocmirea și evidența dosarelor personale ale angajaților în condiții de securitate.

6) Prestatorul de servicii deține fișe de post specifice funcțiilor care sunt revizuite periodic.

7) Personalul cunoaște și exercită atribuțiile și responsabilitățile corespunzătoare fișelor de post.

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

9) Personalul are acces la informația din dosarul său.

Formarea profesională– standardul 28

82. Prestatorul de servicii asigură formarea inițială și continuă a personalului din subordine.

83. Rezultatul scontat: Formarea profesională a personalului contribuie la prestarea serviciilor de calitate.

84. Indicatorii de realizare:

1) La angajare, personalul Centrului beneficiază de un program de formare profesională inițială.

2) Prestatorul de servicii identifică necesitățile de formare ale personalului pentru creșterea competenței acestora.

3) Prestatorul de servicii deține Planul anual de formare continuă a personalului.

4) Prestatorul de servicii asigură supervizarea și formarea continuă a personalului.

5) Prestatorul de servicii planifică mijloacele financiare necesare pentru formarea continuă a personalului.

Evaluarea performanței profesionale – standardul 29

85. Prestatorul de servicii asigură evaluarea competențelor profesionale ale personalului în corespundere cu cerințele legale.

86. Rezultatul scontat: Evaluarea competențelor profesionale ale personalului contribuie la creșterea calității serviciului prestat.

87. Indicatorii de realizare:

1) Evaluarea personalului se realizează trimestrial.

2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborate în baza unor criterii clare de către Prestatorul de servicii.

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

Capitolul VI Managementul administrativ

Planificarea activității – standardul 30

88. Prestatorul de servicii își asigură planificarea activității, astfel încât să corespundă misiunii și obiectivelor.

89. Rezultatul scontat: Prestarea calitativă a serviciilor și administrarea eficientă a instituției.

90. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii, în procesul de monitorizare și evaluare anuală, acumulează informații cu privire la calitatea serviciilor și corespunderea la necesitățile

beneficiarilor, la abordările strategice și metodologice noi, în baza cărora elaborează anual planul de activitate.

2) Prestatorul de servicii, la începutul fiecărui an, aprobă Planul de activitate.

3) Prestatorul de servicii întocmește rapoarte de activitate trimestriale, semestriale și anuale.

4) Prestatorul de servicii deține un document strategic pe o perioadă de cel puțin cinci ani, numit Plan de dezvoltare instituțională, care include și se referă la următoarele:

a) tipul și misiunea Prestatorului de servicii;

b) grupul de beneficiari și nevoile specifice;

c) obiectivele de dezvoltare instituțională;

d) serviciile ce corespund necesităților identificate în procesul de prestare a serviciilor, bazându-se pe o abordare individuală a fiecărui beneficiar;

e) resursele umane, materiale și financiare prognosticate, etc.

5) Planul de dezvoltare instituțională este elaborat în baza analizei și sintezei rapoartelor de activitate anuală și recomandările înaintate de structurile de resort (în procedura de evaluare și monitorizare a serviciilor).

Evaluarea și monitorizarea – standardul 31

91. Prestatorul de servicii asigură utilizarea unui sistem coerent de evaluare și monitorizare, orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității.

92. Rezultatul scontat: Obiectivele Prestatorului de servicii sunt realizate cu succes.

93. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii realizează evaluarea calității asistenței oferite.

2) Beneficiarii, familiile acestora/ocrotitorii legali sunt chestionați în privința gradului de satisfacție a serviciilor primite.

3) Chestionarele de evaluare și monitorizare/indicatori sunt elaborate/și aplicate.

4) Informația privind fluxul de beneficiari și/sau alți indicatori prestabili sunt prezentate lunar ANAS.

5) Rapoartele privind activitatea realizată sunt elaborate în termen, conform cerințelor prestabilite.

Actele administrative - standardul 32

94. Prestatorul de servicii aplică politici și proceduri scrise de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de evidență și păstrare/arhivare a documentației administrative.

95. Rezultatul scontat: Prevederile leale privind evidența și păstrarea/arhivarea actelor administrative respectate și aplicate.

96. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de servicii dispune de proceduri interne privind ținerea evidenței și păstrării/arhivării actelor administrative.
- 2) Prestatorul asigură un sistem de primire, înregistrare, readresare și soluționare a petițiilor și reclamațiilor cu privire la serviciile prestate în conformitate cu prevederile Codului administrativ și, după caz, conform procedurii interne de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor.
- 3) Prestatorul de servicii ține evidența actelor administrative.
- 4) Personalul serviciului cunoaște și aplică procedura de recepționare, înregistrare, examinare și soluționare a petițiilor și reclamațiilor, disponând de un registru special instituit în acest context.
- 5) Prestatorul de servicii păstrează și arhivează documentația internă în modul prestabilit de normele metodologice specifice domeniului.
- 6) Prestatorul de servicii respectă termenele și condițiile reglementate de Codul administrativ în privința examinării solicitărilor.
- 7) Beneficiarii sunt încurajați să își exprime părerea referitoare la calitatea serviciilor prestate, precum și atitudinea personalului în procesul de prestare a serviciilor și sunt informați despre procedura de depunere și examinare a reclamațiilor într-o formă accesibilă acestora.

Protecția împotriva abuzului și neglijării - standardul 33

97. Prestatorul de servicii asigură aplicarea unei proceduri privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului (fizic, psihologic, sexual, finanțier-material) și tratamentului degradant sau inuman.

98. Rezultat scontat: Drepturile și libertățile beneficiarilor respectate.

99. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de servicii deține proceduri privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului și tratamentului degradant sau inuman.
- 2) Personalul și beneficiarii cunosc și aplică procedurile privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului și tratamentului degradant sau inuman.
- 3) Beneficiarul este încurajat să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor beneficiari sau a unor persoane din exterior.
- 4) Personalul care identifică situații de abuz sau tratament degradant în interiorul instituției informează imediat administrația.
- 5) Prestatorul deține un registru de înregistrare a cazurilor de abuz/tratament inuman și degradant al beneficiarului. Înregistrările din registru sunt consemnate și în dosarul beneficiarului, cu condiția că acestea vizează nemijlocit siguranța acestuia.
- 6) Personalul responsabil înregistrează situațiile sesizate cu privire la abuzurile asupra beneficiarilor, precum și alte incidente, precum:

- a) decesul accidental al unui beneficiar, inclusiv circumstanțele în care s-a produs;
- b) bolile infecțioase acute care prezintă pericol pentru sănătatea publică;
- c) leziunile sau vătămările grave ori accidentele;
- d) contravențiile și infracțiunile săvârșite;
- e) orice acuzații privind comportamentul inadecvat al personalului;
- f) absența nejustificată (vagabondaj, consum de alcool, alte adicții, etc.);
- g) măsurile de restricționare a libertății de mișcare a beneficiarilor, luate de personal în situații de forță majoră;
- h) orice alte evenimente care afectează bunăstarea sau siguranța beneficiarilor.

7) În situații de violență și/sau abuz asupra personalului, este anunțat serviciul medical de urgență, poliția, procuratura, etc.

8) Beneficiarul este încurajat să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor beneficiari sau a unor persoane din exterior.

9) Familia, ocrotitorul legal al beneficiarului, precum și alți factori direct interesați, sunt anunțați în cel mai scurt timp în legătură cu toate incidentele deosebite care afectează securitatea beneficiarilor.