

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
NAȚIONAL DE SĂNĂTATE MINTALĂ
ȘI LUPTĂ ANTIDROG
EEA Financial Mechanism 2014-2021



**Program: Provocări în sănătatea publică la nivel european, finanțat prin
Mecanismul Financiar SEE 2014-2021**

**Proiect: „Suport pentru dezvoltarea serviciilor comunitare de sănătate
mintală pentru copii și adolescenți”, NT 125/ 30.03.2020**

STANDARDE DE CALITATE PENTRU CENTRELE COMUNITARE DE SĂNĂTATE MINTALĂ

Colectiv de autori:

Dr. Mugur-Daniel Ciumăgeanu, coordonator

Dr. Elena Tudorache

Psih. Laura Ciotlăuș

Asist. Soc. Emilia-Maria Sorescu

CUPRINS

INTRODUCERE

MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI (4 Standarde)

Standard 1.1. INFORMARE

Standard 1.2. ACCES

Standard 1.3. ADMITERE

Standard 1.4. ÎNCETARE SERVICII

MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (4 Standarde)

Standard 2.1. EVALUARE

Standard 2.2. PLANIFICARE ACTIVITĂȚII/ SERVICII

Standard 2.3. MANAGEMENT DE CAZ

Standard 2.4. REȚEA

MODUL III ACTIVITĂȚI/SERVICII (8 Standarde)

Standard 3.1. SERVICII PSIHIATRICE

Standard 3.2. SERVICII DE CONSILIERE PSIHOLÓGICĂ ȘI PSIHOTERAPIE

Standard 3.3. SERVICII DE REABILITARE PSIHOSOCIALĂ, VOCAȚIONALĂ ȘI EDUCAȚIONALĂ ȘI TERAPIE OCUPAȚIONALĂ

Standard 3.4. SERVICII DE INTERVENȚIE ÎN CRIZĂ

Standard 3.5. SERVICII MOBILE

Standard 3.6. SERVICII DE INTERVENȚIE PSIHOPEDAGOGICĂ ȘI PSIHEDUCAȚIONALĂ

Standard 3.7. SERVICII DE PREVENȚIE ȘI INTERVENȚIE ÎN COMUNITATE

Standard 3.8. SERVICII DE SPRIJIN ȘI IMPLICARE A FAMILIEI/APARTINĂTORILOR

MODULUL IV AMENAJARE ȘI DOTARE (3 Standarde)

Standard 4.1. SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE ȘI CONFORT

Standard 4.2. SPAȚII COMUNE ȘI SPAȚII CU DESTINAȚIE SPECIALĂ

Standard 4.3. IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (4 Standarde)

Standard 5.1. RESPECTAREA DREPTURILOR COPIILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Standard 5.2. PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Standard 5.3. SESIZĂRI/RECLAMAȚII

Standard 5.4. NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (2 Standarde)

Standard 6.1. ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Standard 6.2. RESURSE UMANE

TABEL ARII DE EXPERTIZĂ

GLOSAR

BIBLIOGRAFIE

INTRODUCERE

Calitatea serviciilor de sănătate mintală pentru copii și adolescenți reprezintă măsura în care nevoile acestora sunt întâmpinate adecvat pentru un număr cât mai crescut de beneficiari. Calitatea serviciilor de sănătate mintală depinde de mai mulți indicatori, care pot fi simplificat reduși la trei categorii specifice:

Satisfacția beneficiarilor, rezultată din evaluarea cantitativă și obiectivă, asociată cu calitatea subiectivă a vieții;

Raportarea comparativă cu calitatea/ performanța altor servicii similare în scop și public țintă;

Raportarea la anumite standarde de servicii, cuantificabile și măsurabile atât de către membrii serviciului cât și de către evaluatori externi.

Așa cum este prevăzut în Legea Națională a Sănătății Mintale, centrele comunitare de sănătate mintală trebuie să fie dezvoltate în conformitate cu standarde de calitate, utilizate de asemenea pentru a evalua eficiența și accesul la grupurile țintă deservite. În acest moment, sistemul românesc comunitar de sănătate mintală funcționează fără un manual de standarde de calitate.

Într-un proiect ce urmărește ca obiectiv specific major, dezvoltarea de servicii comunitare de sănătate mintală adecvate, pentru copii cu tulburări de sănătate mintală, în vederea îmbunătățirii accesului la acestea, elaborarea unui manual de standarde de calitate, a devenit o activitate esențială. Definite ca practici pe care un serviciu/o organizație le implementează și a căror implementare este menținută, cu scopul de a se acredita și de a-și păstra acreditarea pentru funcționare, standardele de calitate în serviciile comunitare de sănătate mintală, au la bază un concept de elaborare, operaționalizat astfel:

- Indicatorii de rezultat sunt cuantificabili;
- Beneficiarilor/clientilor serviciului le sunt întâmpinate nevoile de sănătate fizică și sănătate mintală, le este asigurată siguranța și le sunt respectate drepturile;
- Echipa multidisciplinară este susținută în toate inițiativele ei, inclusiv cele de implementare a standardelor, accentul fiind pe suport și nu pe demersuri corective;
- Dezvoltarea serviciului este văzută în egală măsură ca validă și de încurajat atunci când noi practici sunt adoptate, dar și când practicile existente sau recent însușite sunt menținute în portofoliul de servicii.

Prezentul manual, o premieră în domeniul sănătății mintale a copiilor și adolescenților din România, oferă o colecție de standarde de calitate pentru centrele comunitare de sănătate mintală pentru copii și adolescenți, în acord cu legislația și recomandările profesionale valabile în domeniu.

Echipa de specialiști a elaborat un număr de 25 standarde de calitate organizate în 6 module complexe de funcționare la nivelul unui centru comunitar, astfel:

- Modulul I Accesarea Serviciului (4 Standarde) – Informare, Acces, Admitere, Încetare Servicii;
- Modul II Evaluare și Planificare (4 Standarde) – Evaluare, Planificare Activități / Servicii, Management de caz, Rețea;
- Modul III Activități /Servicii (8 Standarde) - Servicii psihiatrice, Servicii de consiliere psihologică și psihoterapie, Servicii de reabilitare psihosocială, vocațională și educațională și terapie ocupațională, Servicii de intervenție în criză, Servicii mobile, Servicii de intervenție psihopedagogică și psihoeducațională, Servicii de prevenție și intervenție în comunitate, Servicii de sprijin și implicare a familiei/apartinătorilor
- Modulul IV Amenajare Și Dotare (3 Standarde) - Siguranță și accesibilitate și confort, Spații comune și spații cu destinație specială, Igiena și controlul infecțiilor;
- Modulul V Drepturi și Etică (4 Standarde) - Respectarea drepturilor copiilor și a eticii profesionale, Protecția împotriva abuzurilor și neglijării, Sesizări/ Reclamații, Notificarea incidentelor deosebite;
- Modul VI Management Și Resurse Umane (2 Standarde) - Administrare, Organizare și Funcționare, Resurse Umane.

Pentru fiecare dintre standarde, au fost elaborați indicatori descriptivi de monitorizare pentru nivelurile minim, optim și excelent.

MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI (4 Standarde)

Standard 1.1. INFORMARE

Standard 1.2. ACCES

Standard 1.3. ADMITERE

Standard 1.4. ÎNCETARE SERVICII

Standard 1.1. INFORMARE

Centrul asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său / funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite.

Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 (minimal) - Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.

Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea centrului, activitățile desfășurate/serviciile acordate, personalul de specialitate, facilități oferite, condiții de admitere etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie, cabinetelor din ambulatoriul de specialitate, școlilor, furnizorilor de servicii sociale.

În situația în care centrul/furnizorul deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare etc.) se postează pe site-ul respectiv. Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convenționali.

Criteriul 1 (optim) - Centrul este parte dintr-o rețea extinsă de servicii care are o strategie de promovare și informare integrată.

Materialele informative și strategia de promovare a serviciilor este integrată cu strategia locală de promovare a serviciilor medicale și sociale.

Centrul este în legătură cu experții de sănătate publică și de comunicare ale autorităților locale de sănătate și asistență socială, iar materialele informative prezintă o imagine de ansamblu asupra ofertei integrate de îngrijire și asistență.

Site-ul propriu al centrului sau alte materiale informative cuprind informații asupra tuturor serviciilor existente în teritoriu.

În teritoriu există cel puțin un expert în comunicare (relații publice, expert în politici publice). Acest expert supervizează calitatea materialelor și se asigură de integrarea comunicării.

Criteriul 1 (excelent) - Centrul utilizează resurse proprii pentru a crește vizibilitatea serviciului și a rețelei de promovare și informare.

Centrul are un expert propriu în comunicare (relații publice, expert în politici publice). Expertul coordonează procesul de elaborare a materialelor de promovare și gestionează cooperarea în cadrul rețelei de promovare și informare.

Centrul are acces la fonduri pentru promovare și informare.

Centrul organizează în comunitate evenimente de promovare și creșterea a vizibilității serviciilor furnizate.

Indicatori de realizare

Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii medicale (minimal).

Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă la sediul centrului / poate fi accesată pe pagina web a centrului (minimal).

Există protocoale de colaborare cu autoritățile locale de sănătate și asistență socială care prevăd o strategie comună de promovare a serviciilor medicale și sociale în care sunt incluse și serviciile centrului (optim).

Materialele informative disponibile la sediul centrului / site-ul centrului prezintă oferta integrată a tuturor serviciilor existente în teritoriu (optim).

Există un expert în comunicare în teritoriu care asigură calitatea materialelor și integrarea comunicării (excelent).

Criteriul 2 (minimal) Centrul permite accesul potențialilor beneficiari / reprezentanților legali / convenționali / membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile activităților / serviciile acordate.

Centrul permite vizitele pentru informarea beneficiarilor și a publicului în general în timpul programului de lucru.

Informațiile sunt furnizate de asistenta șefă.

Criteriul 2 (optim) Centrul facilitează accesul potențialilor beneficiari / reprezentanților legali / convenționali / membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile activităților / serviciile acordate.

Centrul planifică cel puțin o zi pe lună pentru vizite ale potențialilor beneficiari și membrilor lor de familie.

În timpul vizitei, beneficiarii/reprezentanții legali/convenționali/membrii de familie sunt însoțiți de un angajat al centrului care le poate oferi informațiile solicitate, pot discuta cu personalul de specialitate și alți beneficiari.

Toate vizitele sunt consemnate în Registrul de vizite.

Planificarea zilelor de vizitare pe 3 luni înainte este afișată la loc vizibil în centru, precum și pe site-ul instituției.

Criteriul 2 (excelent) Centrul încurajează accesul potențialilor beneficiari / reprezentanților legali / convenționali / membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile activităților / serviciile acordate.

Strategia centrului prevede posibilitatea programării de vizite pentru cunoașterea serviciilor.

Persoanele interesate sunt încurajate să programeze astfel de vizite, în mod similar cu programările pentru consultații.

Centrul are o persoană desemnată care gestionează programările vizitelor și însoțește potențialii beneficiari / reprezentanți legali/convenționali/membri de familie.

Indicatori de realizare

La intrarea în centru este afișat programul de lucru.

Este desemnată o persoană responsabilă de vizitele de informare.

Criteriul 3 (minimal) Centrul asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali cu privire la organizarea și funcționarea centrului, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului.

Centrul se asigură că, anterior deschiderii fișei de consultație și furnizării de servicii, reprezentantul legal/convențional al copilului primește toate informațiile referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului, serviciile disponibile, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Această informare se face verbal de către personalul care întocmește fișa medicală a beneficiarului.

Pe lângă informarea inițială, ori de câte ori situația o impune, personalul centrului reia acest proces de informare a reprezentantului legal.

Centrul păstrează atașat fișei medicale toate consimțămintele semnate de reprezentantul legal al copilului, precum: consimțământul de evaluare, consimțământul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, consimțământul cu privire la comunicarea datelor medicale.

Criteriul 3 (optim) Centrul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea exclusivă a beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților legali/ convenționali/famiilor acestora cu privire la serviciile oferite.

Ghidul beneficiarului cuprinde datele referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului, serviciile disponibile, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Ghidul beneficiarului este oferit și explicat acestuia odată cu deschiderea fișei medicale.

Indicatori de realizare

Atașate fișei medicale / la dosarul beneficiarului se găsesc consimțămintele semnate ale reprezentantului legal: consimțământul de evaluare, consimțământul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, consimțământul cu privire la comunicarea datelor medicale (minimal).

Consimțămintele semnate de reprezentantul legal al copilului (consimțământul de evaluare, consimțământul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, consimțământul cu privire la comunicarea datelor medicale) sunt disponibile atașate la fișele medicale ale beneficiarilor (minimal).

Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii medicale (optim).

Ghidul beneficiarului, pe suport de hârtie, este disponibil permanent la sediul centrului (optim).

Standard 1.2. ACCES

Centrul asigură accesul potențialilor beneficiari la serviciile oferite.

Rezultate așteptate: Persoanele interesate accesează serviciile centrul fără nicio dificultate, limitare sau discriminare.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 (minimal) Centrul este accesibil cu ajutorul mijloacelor de transport în comun pentru majoritatea beneficiarilor din aria deservită

Centrul informează beneficiarii cu privire la mijloacele de transport în comun cu ajutorul cărora pot ajunge la sediul său, punându-le la dispoziție lista mijloacelor de transport, programul acestora și amplasarea stațiilor.

Aceste informații sunt afișate la loc vizibil în centru, precum și pe site .

Criteriul 1 (optim) Centrul este accesibil și nu discriminează în acces între beneficiarii/clientii care vin din mediul urban sau din mediul rural (sau din județele limitrofe aflate în aria de cuprindere).

Centrul este poziționat astfel încât să fie accesibil și beneficiarilor din mediul rural (sau din județele limitrofe).

Reprezentanții centrul comunică cu reprezentanții autorităților publice locale pentru asigurarea unei rețele de transport care să asigure accesul beneficiarilor amintiți.

Criteriul 1 (excelent) Centrul are posibilitatea de a asigura transportul beneficiarilor din aria deservită cu resurse proprii.

Centrul dispune de un mijloc de transport propriu și o persoană angajată care asigură transportul beneficiarilor la și de la centru.

Indicator de realizare

La sediul centrului / pe site-ul centrul sunt afișate informații cu privire la mijloacele de transport în comun (lista, program, amplasare stații) cu ajutorul cărora se poate ajunge la centru.

Criteriul 2 (minimal) Programări - centrul programează beneficiarii utilizând un sistem funcțional.

Programările se pot efectua personal la sediu, telefonic, prin e-mail sau online, pe site-ul centrului/furnizorului.

Informațiile despre modul de realizare a programărilor sunt afișate la loc vizibil la sediul centrului, precum și pe site-ul centrul/furnizorului.

Evidența programărilor se păstrează în registrul programări. Acest registru se arhivează anual.

Criteriul 2 (optim) Centrul are o persoană desemnată din rândul personalului mediu sau de pază care verifică programările și îndrumă clienții/pacienții.

Criteriul 2 (excelent) Centrul are o recepție proprie și un sistem integrat de programări cu instituția de care aparține (putând preciza un timp mediu de așteptare)

Indicatori de realizare

La sediul centrului / pe site-ul centrului sunt afișate informații cu privire la sistemul de realizare a programărilor și timpii de așteptare pentru consult sau tratament (minimal).

Registrul programări este disponibil la sediul centrului (minimal).

La nivelul centrului este desemnată o persoană care verifică programările și îndrumă clienții (optim).

Centrul dispune de o recepție proprie (excelent).

Centrul dispune de un sistem integrat de programări cu instituția de care aparține (excelent).

Criteriul 3 (minimal) Centrul dispune de o procedură pentru situații de urgență excepționale și pentru programări în aceste situații.

În această procedură sunt precizate situațiile de urgență / excepționale, precum și modul de abordare a acestora și atribuțiile personalului desemnat.

Procedura este disponibilă la sediul centrul, precum și online.

Criteriul 3 (optim) La nivelul centrului este desemnată o persoană din echipă pentru a se ocupa de programări sau intervenții urgente / situații excepționale.

Criteriul 3 (excelent) centrul are o recepție proprie și un sistem integrat de programări sau intervenții urgente /situații excepționale.

Indicatori de realizare

Procedura pentru situații de urgență / excepționale și pentru programări în aceste situații este disponibilă la sediul centrului și pe site (minimal).

Este aprobată de furnizorul de servicii medicale (minimal).

Procedura precizează persoana desemnată pentru situațiile de urgență și excepționale (optim).

Centrul are o recepție proprie și un sistem integrat de urgențe (excelent).

Criteriul 4 (minimal) Statistică populație deservită. La nivelul centrului se realizează anual o analiză privind accesibilitatea populației deservite la serviciile oferite de centru.

La nivelul centrului se realizează un raport anual despre cazurile deservite și despre accesul la servicii.

Criteriul 4 (optim) Rapoartele anuale sau trimestriale fac mențiuni la acces, adresabilitate și morbiditate migrată

Centrul realizează rapoarte în fiecare trimestru, precum și anual, incluzând date despre acces, adresabilitate și morbiditate migrantă.

Criteriul 4 (excelent) Centrul este conectat la o rețea națională de înregistrare a datelor și de furnizare periodică de statistici ale populației deservite.

Indicatori de realizare

La nivelul centrului există rapoarte anuale cu privire la cazurile deservite și accesul la servicii.

Raport anual / trimestrial / rețea națională

Standard 1.3. ADMITERE

Centrul realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii

Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali/convenționali cunosc și acceptă condițiile admitere în centrul

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere, respectând legislația în vigoare.

Procedura de admitere precizează, cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor și criteriile de prioritizare a beneficiarilor cu respectarea limitelor de competență profesională a membrilor echipei și a nivelului de clasificare a furnizorului de servicii medicale (spital de monospecialitate, spital orășenesc etc.), cine ia decizia de începere a furnizării de servicii, modalitatea de deschidere a fișei medicale / dosarului medical.

Indicatori de realizare

Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii medicale.

Procedura de admitere este afișată în loc vizibil la sediul centrului / pe site-ul centrul/furnizorului.

Criteriul 2 Admiterea în centru se realizează cu deschiderea unei fișe medicale / dosarului medical.

Fișa medicală se completează de către medicul din centrul la consultația inițială. La această fișă se atașează consimțămintele prevăzute de legislație semnate de reprezentantul legal/convențional al copilului, precum și alte acte medicale, după caz.

Formatul și conținutul fișei medicale sunt stabilite de centru/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului sănătății.

Fișa medicală se păstrează în cabinetul medical.

După încetarea furnizării de servicii, fișa medicală se arhivează conform legislației în vigoare.

Indicatori de realizare

Modelul fișei medicale este aprobat prin decizia furnizorului de servicii medicale.

Fișele medicale sunt disponibile la sediul centrului în dosarul personal al beneficiarului.

Criteriul 3 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- fișa medicală
- consimțămintele obligatorii prevăzute de legislația în vigoare ale reprezentantului legal / convențional al copilului.
- alte documente medicale
- rapoartele de evaluare psihologică, neurologică, socială etc.

Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, precum și de membrii de familie, cu acordul scris al reprezentantului legal.

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete / dulapuri închise, accesibile doar personalului cu atribuții stabilite în acest sens.

Indicator de realizare

Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.

Criteriul 4 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

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

La solicitarea scrisă a reprezentantului său legal/convențional, o copie a dosarului personal, completat cu toate documentele și fișa de ieșire, se pune la dispoziția acestuia, în caz de încetare a furnizării de servicii sau la solicitarea organelor competente (parchet, tribunal, judecătorie).

Centrul întocmește un Registru de evidență a al dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate.

Indicator de realizare

Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a al acestora este disponibil la sediul centrului.

Standard 1.4. ÎNCETARE SERVICII

Încetarea serviciilor se realizează la cererea reprezentantului legal al copilului, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia

Rezultate așteptate: Copiii primesc servicii în centrul pe perioada stabilită în planul de intervenție, cu respectarea legislației în vigoare.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor situațiile de încetare a acordării serviciilor cu respectarea cadrului etic și legal.

Principalele situații în care încetează acordarea serviciilor, precum și modalitățile de intervenție sunt următoarele:

- refuzul reprezentantului legal al beneficiarului;
- decesul beneficiarului.

Aceste situații se regăsesc în procedura de acord informat a pacientului și în procedura privind refuzul tratamentului.

Indicatori de realizare

Procedura de acord informat al pacientului și procedura privind refuzul tratamentului sunt aprobate de furnizorul de servicii medicale.

Procedura de acord informat al pacientului și procedura privind refuzul tratamentului, pe suport de hârtie, sunt disponibile la sediul centrului și pe site-ul centrul / furnizorului.

Criteriul 2 Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor medicale în situația în care se impune referirea la alte servicii medicale.

Referirea în situații de urgență este adusă la cunoștință reprezentantului legal al copilului.

Referirea se face conform procedurii pentru situații de urgență / excepționale.

Asigurarea continuității în acordarea serviciilor medicale în situații uzuale se realizează în baza scrisorii medicale eliberate la încetarea serviciilor.

Evidența documentelor eliberate (scrisori medicala, bilete de trimitere, rețete etc.) se păstrează în Registrul de consultații.

Registrul de consultații este disponibil la sediul centrului și se arhivează conform legii.

Indicatori de realizare

Procedura pentru situații de urgență / excepționale în aceste situații este disponibilă la sediul centrului și pe site.

Procedura pentru situații de urgență / excepționale este aprobată de furnizorul de servicii medicale.

Registrul de consultații este disponibil la sediul centrului.

MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE

Standard 2.1. EVALUARE

Standard 2.2. PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/ SERVICII

Standard 2.3. MANAGEMENT DE CAZ

Standard 2.4. REȚEA

Standard 2.1. EVALUARE

Centrul acordă servicii de specialitate în baza evaluării nevoilor individuale și situației beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că centrul are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației e în care aceștia se află.

centrul elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află.

Procedura de evaluare stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști; procedura de evaluare respecta formalizarea stabilită de unitatea sanitară și este aprobată de conducătorul unității sanitare din cadrul căreia face parte centrul.

Indicatori de realizare

Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este aprobată prin decizia managerului.

Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie și suport electronic, la sediul centrului.

Criteriul 2 Furnizorul serviciului are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.

Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (medic, psiholog, asistent social, asistentă medicală, educator, psihopedagog, ergoterapeut etc).

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, la evaluarea acestuia se va ține cont de orice altă evaluare realizată de serviciile publice de asistență socială, de structurile cu atribuții în evaluare

complexă prevăzute de lege, precum și de recomandările formulate de alte instituții/organizații publice sau private (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, traficului de droguri etc.). centrul are stabilit set minim de criterii pentru recunoașterea rezultatelor/evaluărilor din alte structuri externe.

Evaluarea realizată de către asistentul social include vizite la domiciliul familiei, școală și alte instituții cu relevanță pentru caz.

Rezultatul evaluării se înscrie în fișa beneficiarului al cărui model se stabilește de furnizorul serviciului, în conformitate cu legislația în vigoare.

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului al cărui model se stabilește de conducerea unității sanitare. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului consemnează data fiecărei evaluări și este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

Formatul utilizat pentru fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială, cât și evaluările (evaluările periodice).

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

Fișa beneficiarului este prevăzută cu acordul informat al pacientului, care va fi semnat de reprezentantul legal/convențional.

Dacă există, documentele care atestă evaluarea persoanei și recomandările privind planul individualizat de îngrijire și asistență emise de alte instituții/servicii publice sau private cu atribuții prevăzute de lege (în copie), se atașează fișei beneficiarului.

Indicatori de realizare

Modelul fișelor de evaluare/reevaluare este aprobat prin decizia managerului, respectând legislația în vigoare (fișa de consultație, raportul psihologic, ancheta socială, evaluarea psihopedagogică, etc)

Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.

Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de reprezentanții legali / convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.

Criteriul 3 (minimal) centrul are capacitatea de a realiza evaluarea prin specialiștii angajați, fiecare în domeniul său, utilizând interviul, observația clinică și un număr minim de instrumente de evaluare.

În centrul se realizează următoarele tipuri de evaluare:

1. Evaluarea stării prezente (PSE) & psihopatologică/psihiatrică (medicul psihiatru pediatric/neuropsihiatru);
2. Evaluarea stării fizice de sănătate efectuată de personalul medical (asistent medical sau psihiatru pediatric/neuropsihiatru) al centrului;
3. Evaluarea psihologică de baza (QI, nivel de dezvoltare) (psiholog clinician);
4. Evaluarea socială (abilități sociale, rețea de sprijin, status socio-economic, familie, acces la servicii) (asistent social);
5. Educațională și logopedică (psihopedagog / logoped);
6. Identificarea și evaluarea clinică a comportamentelor de risc (toți specialiștii implicați);Evaluarea socială (asistentul social)
7. Alte evaluări bazate pe competențele persoanelor angajate (kinetoterapeutică, de recuperare, ocupațională).

În funcție de specificul fiecărei profesii, specialiștii vor include în procesul de evaluare atât discuții și observații directe asupra copilului, cât și discuții și observații directe asupra familiei, pe care le vor sintetiza în rubrici speciale în fișa de evaluare.

Criteriul 3 (optim) Centrul are capacitatea de a realiza tipurile de evaluare amintite mai sus, utilizând în plus multiple instrumente standardizate și surse de informare, dintr-o perspectivă multidisciplinară.

Evaluarea se face cu ajutorul probelor standardizate de către profesionistul responsabil de respectivul domeniu de evaluare, cu contribuții bazate pe observații clinice sau instrumente standardizate din partea altor categorii profesionale din centrul (medicul psihiatru pediatric/neuropsihiatru, asistentul social, asistenta medicala).

Pe lângă copil și familie exista cel puțin încă o sursă de informare menționată: școală, alte servicii sociale, educaționale sau de sănătate.

Informațiile obținute sunt completate cu investigații paraclinice pe bază de bilet de trimitere decontat și cu evaluarea stării de sănătate de către alți medici specialiști (cu bilet de trimitere).

De asemenea, centrul are capacitatea de a realiza și următoarele evaluări:

1. Evaluarea psihologică complexă – utilizând probe standardizate (indici de tulburări emoționale, traumă, probleme de atașament, structurări de personalitate) în funcție de palierul de vârstă;
2. Evaluarea standardizată a riscului suicidar și a altor comportamente de risc identificate, evaluare de riscuri cu privire la sănătate (monitorizarea riscurilor să fie făcută de ORICARE membru al echipei clinice și evaluare continuă de risc bazată pe expertiza mai multor membri ai echipei).

Criteriul 3 (excelent) Centrul are capacitatea de a realiza tipurile de evaluare amintite mai sus dintr-o perspectivă interprofesională integrată.

Evaluarea stării prezente și cea psihopatologică se bazează și pe observații naturaliste sau înregistrări ale comportamentului copilului/adolescentului, este înalt specializată pe unul sau mai multe domenii/paliere de vârstă și / sau patologie și presupune evaluarea profilului complex de risc și a echilibrului între comportamente de risc pentru sănătate și comportamente de risc exploratoriu/prosocial.

Centrul are elaborat propriul protocol de evaluare.

Centrul dispune de instrumente standardizate, validate științific, cu care lucrează toată echipa, astfel încât orice profesionist folosește instrumentele standardizate într-o manieră integrată.

Indicatori de realizare

Fișele de evaluare/reevaluare conțin secțiuni completate de specialiști pentru fiecare dintre tipurile de evaluare menționate în prezentul standard (minimal).

Fișele de evaluare conțin rubrici alocate pe fiecare domeniu de evaluare discuțiilor și observațiilor clinice asupra copilului, respectiv asupra familiei (optim).

Criteriul 4 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului / situației în care se află acesta.

Reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației în care acesta se află se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului și/sau a situației socio-economice a acestuia.

Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora se înscriu în fișa de evaluare.

Indicatori de realizare

Fișele de evaluare datate, realizate din trei în trei luni sau la nevoie, sunt disponibile la sediul centrului în dosarele beneficiarilor

Criteriul 5 Beneficiarii serviciului și reprezentanții legali ai acestora sunt informați în legătură cu derularea procesului de evaluare

(minimal) Înainte de a începe procesul de evaluare, beneficiarul și reprezentantul legal/convențional vor fi informați în legătură cu tipul de evaluare care urmează să fie desfășurată, scopul, durata, numele evaluatorului/evaluatorilor + funcția acestora

(optim/excelent) Informarea beneficiarului/apartinătorilor asupra procesului de evaluare se desfășoară colaborativ (planul de evaluare este elaborat și persoanele de evaluare sunt identificate **împreună** cu aparținătorul și/sau beneficiarul)

Indicator de realizare

Consimțământul de evaluare al beneficiarului este semnat de reprezentant legal/convențional și este disponibil la sediul centrului în dosarul beneficiarului.

Criteriul 6 Serviciul de evaluare poate fi externalizat.

(minimal) În cazul în care, în urma screening-ului de admitere se identifică nevoi care nu pot fi acoperite de serviciu (medicale, psihologice sau psiho-sociale), beneficiarul va fi informat în legătură cu acest fapt și îndrumat către alte instituții/servicii specializate în evaluare;

(optim) Externalizarea serviciilor de evaluare expertă/aprofundată se desfășoară conform unor protocoale cu alte servicii/instituții de rang superior;

(excelent) Centrul are o rețea de colaborări externe pe evaluări experte, acoperind eventualele costuri ale evaluării în cazul în care acestea sunt servicii private sau nu sunt cuprinse în protocoalele inter-instituționale.

Indicatori de realizare

Fișele de evaluare ale beneficiarilor includ rubrică pentru referirea către alți furnizori de servicii, iar trimiterile menționate aici sunt dovedite cu acte anexate fișei (minimal).

Există și sunt disponibile la sediul centrului protocoale de colaborare cu alte servicii / instituții care prevăd condițiile privind externalizarea evaluării (optim).

Există și sunt disponibile la sediul centrului protocoale de colaborare cu alte servicii / instituții pentru realizarea de evaluări experte (excellent).

Centrul dispune de fonduri din care sunt acoperite costurile evaluărilor experte (excellent).

Criteriul 7 În urma evaluării, se stabilește palierul de nevoi al fiecărui beneficiar.

Nevoile beneficiarilor vor fi încadrate într-unul dintre următoarele paliere de nevoi:

Palier 1 - persoana este cvasi-funcțională și autonomă (nevoi minime de asistență)

Palier 2 - persoana are nevoi identificabile / discrete în maximum două domenii de funcționare.

Palier 3 - persoana are nevoie de asistență în domenii multiple de funcționare

Indicator de realizare

Fișa de evaluare a beneficiarului include rubrică în care se specifică palierul de nevoi și domeniile de funcționare în care beneficiarul necesită asistență.

Standard 2.2. PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/ SERVICII

Centrul stabilește și planifică activitățile derulate astfel încât să răspundă nevoilor beneficiarilor.

Rezultate așteptate: *Fiecare beneficiar primește serviciul recomandat, în funcție de nevoile individuale.*

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Centrul derulează activități/oferă servicii în baza unui plan individualizat de intervenție.

centrul derulează activitățile conform unui plan de intervenție. Planul de intervenție stabilește activitățile realizate în sprijinul unei persoane, unei familii/ sau unui grup.

centrul are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiștii necesari pentru elaborarea și aplicarea planului de intervenție și efectuarea activităților.

Planul individualizat de intervenție se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de structurile specializate în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau, după caz, de alte servicii/instituții publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, a consumului de droguri etc.) și cuprinde date și informații privind:

- activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate în urma evaluării ale fiecărui beneficiar (asistență și îngrijire, recuperare/reabilitare funcțională, integrare/reintegrare socială etc.); după caz, se pot elabora programe separate, cum ar fi program de îngrijire, program de recuperare/reabilitare fizică, program de recuperare/reabilitare psihică, program de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie psiho-socială, prin terapie ocupațională etc.;
- programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului individualizat de asistență și îngrijire;
- numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a reprezentantului legal;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora.

Indicatori de realizare

Modelul planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii medicale.

Modelul planului individualizat de intervenție, este disponibil la sediul centrului.

Planurile de intervenție datate și semnate de reprezentanții legali / convenționali sunt disponibile la sediul serviciului social, în dosarul personal al beneficiarului.

Criteriul 2 Furnizorul serviciului asigură monitorizarea aplicării planurilor de intervenție.

Aplicarea planurilor de intervenție se realizează de către personalul de specialitate, iar monitorizarea și integrarea informațiilor despre intervenții precum și înregistrarea progreselor la nivel de beneficiar se realizează de către managerul de caz. centrul stabilește numărul de beneficiari care revine unui manager de caz (vezi S3), în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazurilor.

Monitorizarea aplicării planului individualizat de intervenție se efectuează prin utilizarea fișei beneficiarului în care sunt înscrise datele de identificare ale beneficiarului, informațiile referitoare la activitățile derulate în sprijinul beneficiarului (inclusiv data și intervalul orar) și semnăturile personalului și beneficiarului.

Monitorizarea aplicării planului de intervenție destinat unui grup de beneficiari se efectuează prin utilizarea unui registru de activități, în care se consemnează data și intervalul orar de desfășurare a activităților și numărul de beneficiari, la care se atașează lista nominală a acestora și date de identificare din cartea de identitate.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de intervenție, centrul utilizează dosarul beneficiarului care cuprinde.

- fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului (acompaniată de alte documente de evaluare a situației beneficiarului, după caz);
- planul individualizat de intervenție;
- o fișă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observații privind situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate.

Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de fiecare centru (poate avea orice format și denumire: fișă de observații, fișă de servicii etc.).

Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la cabinetul de specialitate sau la managerul de caz.

Indicatori de realizare

Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii medicale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului

Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al beneficiarului.

Registrul de activități de grup este disponibil la sediul centrului și este completat la zi.

Criteriul 3 Planul individualizat intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.

În termen de 3 zile de la reevaluare, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se revizuieste corespunzător rezultatelor acesteia.

Indicator de realizare

Planurile individualizate de intervenție realizate în termenul prevăzut sunt disponibile în dosarele personale ale beneficiarilor.

Criteriul 4 Furnizorul serviciului stabilește programul de derulare a activităților.

Activitățile se derulează conform unui program zilnic sau, după caz, săptămânal, afișat într-un loc vizibil, la sediul furnizorului serviciului.

Când apar modificări ale programului, acestea sunt anunțate de către membrii personalului fiecărui beneficiar. Modificările operate sunt notate și pe programul afișat la sediu.

(excelent) Centrul dispune de un sistem automat de remindere - telefon/ sms/ e-mail.

Indicator de realizare

Programul de activități afișat într-un loc vizibil la sediul serviciului este respectat și cunoscut de personal și de beneficiari.

Standard 2.3. MANAGEMENT DE CAZ

Centrul furnizează servicii coordonate prin metoda managementului de caz.

Rezultat: *Nevoile fiecărui beneficiar și ale îngrijitorului sunt abordate integrat, evitându-se paralelismele, suprapunerile în furnizarea de servicii, precum și neglijarea unora dintre nevoile acestora.*

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Serviciile furnizate copiilor de către centrul sunt coordonate prin metoda managementului de caz.

Metoda managementului de caz include un ansamblu de tehnici, proceduri și instrumente de lucru prin care se asigură coordonarea tuturor activităților și serviciilor planificate să răspundă nevoilor identificate ale copilului și îngrijitorului său / familiei sale.

Astfel copilul și familia sunt ajutați să obțină în funcție de nevoile lor: servicii de sănătate mintală, servicii sociale, servicii educaționale, servicii de sănătate, servicii recreative și servicii conexe în domenii precum servicii de voluntariat, advocacy, transport și servicii juridice.

Managementul de caz pornește de la o evaluare comprehensivă și presupune participarea copilului și părintelui / îngrijitorului său, precum și implicarea unei echipe multi-disciplinare.

Managerul de caz este specialistul din cadrul echipei care coordonează acordarea de servicii pentru un beneficiar copil și părintele / îngrijitorul acestuia, astfel încât acestea să răspundă în mod optim nevoilor acestora. În același timp, MC se asigură că sunt evitate paralelismele și suprapunerile în furnizarea de servicii, că toate activitățile și serviciile incluse în planul de intervenție sunt furnizate de centru și/sau furnizorii parteneri, și au ca finalitate obiectivele agreate în planul amintit.

Esențială în cadrul acestui proces este comunicarea între toți actorii implicați: beneficiar, familie/ îngrijitor, personalul centrului, MC, alți furnizori implicați.

Fiecare dintre beneficiarii centrului trebuie să aibă desemnat un manager de caz dintre profesioniștii centrului.

Raportul de beneficiari / MC, în funcție de palierele de nevoi ale beneficiarilor (vezi Standardul 2.1. Evaluare Criteriul 7) va fi:

- Un MC/ 30 beneficiari aparținând palierului 1 (persoana este cvasi-funcțională și autonomă, are nevoi minime de asistență).

- Un MC/ 20 beneficiari aparținând palierului 2 (persoana are nevoi identificabile/discrete în maximum două domenii de funcționare)
- Un MC/ 10 beneficiari aparținând palierului 3 (persoana are nevoie de asistență în domenii multiple de funcționare)

Un MC poate avea o distribuție echilibrată a beneficiarilor în funcție de palierul de nevoi, astfel încât să se ocupe de beneficiari cu diverse paliere de nevoi. Exemplu: 13 beneficiari aparținând palierul 1 (a), 5 beneficiari cu nevoi de palier 2 (b) și 3 beneficiari aparținând palierului 3 (c), un total de 20 (formula de calcul: $1/30xa+1/20xb+1/10xc$).

Pot fi manageri de caz următorii specialiști ai centrului: asistent social, psiholog, medic, etc, cu minim cinci ani de experiență în profesie.

Indicatori de realizare

Toți beneficiarii centrului au desemnat un manager de caz prin dispoziția șefului de centru.

Raportul între numărul managerilor de caz și numărul de beneficiari distribuiți în funcție de palierul de nevoi corespunde prezentului standard.

Criteriul 2 Managementul de caz al beneficiarilor centrul presupune următoarele etape:

- a) Identificarea, evaluarea inițială și preluarea cazurilor;
- b) Evaluarea nevoilor medicale, psihologice, sociale și educaționale ale copilului;
- c) Planificarea serviciilor și intervențiilor concretizată într-un plan de intervenție;
- d) Furnizarea serviciilor și intervențiilor pentru copil, familie/reprezentant legal / coordonarea furnizării acestora de către furnizorii parteneri;
- e) Monitorizarea și re-evaluarea periodică a progreselor înregistrate și nevoilor copilului;
- f) Închiderea cazului.

Managerul de caz se va asigura că pentru fiecare copil sunt parcurse aceste etape.

Indicator de realizare

La dosarul fiecărui beneficiar se află următoarele documente datate, semnate de cei care le-au elaborat, precum și de părinții/ reprezentanții legali sau convenționali ai beneficiarilor:

- fișa de evaluare / reevaluare
- planul de intervenție;
- fișa de monitorizare;

- *trimiteri/ referiri, rapoarte ale partenerilor cu privire la beneficiar;*
- *raportul de închidere a cazului.*

Criteriul 3 Managerul de caz asigură implicarea și conlucrarea pe parcursul tuturor etapelor managementului de caz a unei echipe multidisciplinare de specialiști și, după caz, interinstituțională, precum și intervenția punctuală a unor specialiști colaboratori, atunci când este necesar.

Fiecare caz nou este discutat în echipa multidisciplinară, iar la fiecare ședință a echipei este elaborată câte o minută / proces verbal pentru fiecare caz discutat.

Pentru elaborarea planului de intervenție este necesară minimum o întâlnire a echipei multidisciplinare.

La fiecare reevaluare și modificare a planului de intervenție este necesară o nouă întâlnire.

Monitorizarea implementării planului de intervenție necesită întâlniri ale managerului de caz cu echipa sau cu unii dintre membrii echipei. Propunerile, modificările sugerate sunt notate în fișele de monitorizare și sunt incluse la revizuirea planului de intervenție.

Indicator de realizare

La dosarul fiecărui beneficiar există minutele / procesele verbale ale fiecărei ședințe ale echipei multidisciplinare în care s-a discutat cazul său.

Criteriul 4 Beneficiarii serviciilor și îngrijitorii lor (părinți / reprezentanți legali / convenționali) participă la toate etapele managementului de caz.

Evaluarea, planificarea și furnizarea serviciilor de către centrul și partenerii săi se realizează cu informarea, consultarea și participarea activă a beneficiarilor și îngrijitorilor lor. Conținutul documentelor din dosarul beneficiarilor sunt cunoscute de părinții / reprezentanții legali sau convenționali ai acestora, iar aceștia participă activ la identificarea nevoilor, planificarea intervențiilor și implementarea planului.

Periodic (cel puțin bianual), atât beneficiarilor, cât și îngrijitorilor acestora, li se solicită opiniile cu privire la procesul de îngrijire și dezvoltarea serviciilor. Acestea pot fi exprimate în cadrul aplicării unor chestionare cu respondent anonimizat, în cadrul unor focus grupuri, precum și prin intermediul registrului de sesizări și reclamații și cutiei de sesizări și reclamații.

Indicatori de realizare

Fișa de evaluare, planul de intervenție, precum și consimțămintele prevăzute de legislația în vigoare sunt semnate de părinții / reprezentanții legali sau convenționali ai beneficiarilor.

La sediul centrului este disponibil un chestionar de evaluare a satisfacției beneficiarilor / îngrijitorilor cu privire la serviciile centrul.

La sediul centrului sunt disponibile cel puțin două rapoarte anuale elaborate pe baza chestionarelor aplicate, focus grupurilor cu îngrijitorii / specialiștii din organizații partenere, sugestiilor și reclamațiilor.

Standard 2.4. REȚEA

Criteriul 1 (minimal) Centrul funcționează în cadrul unui spital general /de pediatrie.

Criteriul 1(optim) Centrul funcționează în cadrul unui spital de general/monospecialitate, de psihiatrie care deține și secție de psihiatrie (spitalizare continua).

Centrul furnizează servicii în cadrul unui spital care deține și secție de Psihiatrie.

Criteriul 2 (minimal) Centrul identifică nevoia unui management de caz interorganizațional pentru anumiți beneficiari și are colaborări oficiale cu fiecare dintre furnizorii de servicii necesari.

Criteriul 2 (optim) Centrul are colaborări oficiale și funcționale cu fiecare dintre furnizorii de servicii necesari managementului de caz interorganizațional, iar beneficiarii au acces facil la serviciile partenerilor.

Criteriul 2 (excelent) Centrul are colaborări oficiale și funcționale cu fiecare dintre furnizorii de servicii necesari managementului de caz interorganizațional, planurile de intervenție sunt elaborate și implementate în echipă interorganizațională.

Indicator de realizare

La nivelul centrului sunt disponibile protocoalele de colaborare cu diverși furnizori de servicii necesari managementului de caz interorganizațional.

Criteriul 3 (minimal) În cadrul serviciului își desfășoară activitatea și voluntari, pentru care sunt încheiate contracte care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidențialității, în acord cu legislația în vigoare, iar managementul voluntarilor se desfășoară cu respectarea acestei legislații.

Activitatea voluntarilor în centru trebuie să respecte legislația în vigoare. Astfel fiecare voluntar va avea încheiat un contract de voluntariat cu centrul, contractul va avea clauze care prevăd păstrarea confidențialității de către voluntar cu privire la tot ce privește clienții centrului.

Voluntarilor li se vor livra sesiuni de instruire cu privire la activitatea desfășurată, precum și pentru protecția muncii și toate celelalte instructaje prevăzute de legislație și de prezentele standarde (spre exemplu: protecția beneficiarilor de abuz). Aceste sesiuni vor fi înregistrate în registrul de instruire a voluntarilor.

Criteriul 3 (optim) Centrul asigură participarea voluntarilor la programe de formare profesională continuă pe tematici specifice activității lor în cadrul serviciului.

Ca și angajații centrului, voluntarii beneficiază de programe de formare profesională continuă în acord cu sarcinile lor specifice din cadrul centrului.

Criteriul 3 (excelent) Centrul are o infrastructură pentru activitatea voluntarilor, care include politici, proceduri și resurse umane pentru voluntariat, inclusiv un coordonator de voluntari desemnat oficial.

Managementul voluntarilor reprezintă o activitate deliberat asumată la nivelul centrului, fiind reglementată de politici și proceduri și fiind alocate resurse umane în acest scop.

Politica cu privire la voluntari în cadrul centrului privește voluntarii ca pe o resursă importantă, stimulează participarea lor și este asumată de membrii personalului.

La nivelul centrului este desemnată o persoană drept coordonator de voluntari.

Indicatori de realizare

Contractele de voluntariat sunt disponibile la nivelul centrului, la fel și celelalte documente prevăzute de legislația cu privire la managementul voluntarilor (minimal).

Certificatele de participare la cursuri de instruire / formare profesională continuă ale voluntarilor sunt disponibile la sediul centrului (optim).

Procedura de management al voluntarilor este disponibilă în format scris la sediul centrului (excelent).

MODUL III ACTIVITĂȚI/SERVICII (8 Standarde)

Standard 3.1. SERVICII PSIHIATRICE

**Standard 3.2. SERVICII DE CONSILIERE PSIHOLÓGICĂ ȘI
PSIHOTERAPIE**

**Standard 3.3. SERVICII DE REABILITARE PSIHOSOCIALĂ,
VOCAȚIONALĂ ȘI EDUCAȚIONALĂ ȘI TERAPIE
OCUPAȚIONALĂ**

Standard 3.4. SERVICII DE INTERVENȚIE ÎN CRIZĂ

Standard 3.5. SERVICII MOBILE

**Standard 3.6. SERVICII DE INTERVENȚIE PSIHOPEDAGOGICĂ
ȘI PSIHOEDUCAȚIONALĂ**

**Standard 3.7. SERVICII DE PREVENȚIE ȘI INTERVENȚIE ÎN
COMUNITATE**

**Standard 3.8. SERVICII DE SPRIJIN ȘI IMPLICARE A
FAMILIEI/APARTINĂTORILOR**

Standard 3.1. SERVICII PSIHIATRICE

Centrul asigură servicii de asistență medicală de specialitate (psihiatrică) de tip ambulatoriu sau de spitalizare de zi

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistență medicală psihiatrică, respectiv prescripții de tratament.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 (minimal) Centrul oferă servicii de evaluare și asistență psihiatrică de tip ambulatoriu sau spitalizare de zi. Tratamentul psihiatric este prescris sau continuat în funcție de recomandările psihiatrice din secția spitalicească sau din cabinetele psihiatrice cu care colaborează centrul.

Criteriul 1 (optim) Medicul specialist psihiatru are posibilitatea de a prescrie și monitoriza autonom administrarea medicației psihiatrice pentru clienții centrul și împreună cu asistentele medicale de a gestiona cazurile și legătura cu familia și aparținătorii fără o legătură expresă cu psihiatrul din secția spitalicească sau ambulatoriul de specialitate.

Criteriul 1 (excelent) Serviciile psihiatrice sunt integrate cu serviciile psihologice și psihosociale. Urmărirea răspunsului la tratament și monitorizarea sunt realizate de toți membri echipei și de colaboratorii din rețea. De asemenea, atât serviciile psihiatrice cât și cele psihologice și psihosociale pot fi subordonate unei filozofii de intervenție (de exemplu bazată pe psihopatologia dezvoltamentală sau pe teoria psihodinamică etc.).

Indicatori de realizare

La sediul centrului sunt disponibile documentele care atestă acordarea asistenței medicale psihiatrice în cadrul centrului: foi de observație, rapoarte de caz, rețetare, protocoale integrate de evaluare și intervenție medico-psiho-sociale.

Standard 3.2. SERVICII DE CONSILIERE PSIHOLOGICĂ ȘI PSIHOTERAPIE

Centrul asigură servicii de consiliere și psihoterapie individuală și de grup.

Rezultate așteptate: Beneficiarii participă la ședințe de psihoterapie individuală și de grup conform nevoilor lor identificate.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 (minimal) Membrii echipei centrul oferă servicii de consiliere primară. Consilierea primară implică asistența psihologică de scurtă durată - maximum 6 întrevederi - , centrată pe simptomatologie sau pe intervenții și programe generice, potențial cu specific pentru fiecare profesie în parte. De exemplu, psihiatrul poate face intervenții scurte de gestiune a unor simptome depresive sau anxioase; psihologul clinician poate ajuta beneficiarii sau aparținătorii în ceea ce privește gestiunea stresului iar asistentul social în deprinderea unor abilități de bază de coping. Consilierea primară poate fi asigurată de medicul psihiatru, psihologul clinician, asistentul social, terapeutul ocupațional, asistență medicală sau orice alt profesionist care are la bază o formare elementară în intervenții psihologice.

Criteriul 1 (optim) Membrii echipei centrul oferă servicii specializate de consiliere psihologică sau psihoterapie. În cazul în care, în interiorul centrului, există persoane certificate de Colegiul Psihologilor din România (medici psihiatri, psihologi, pedagogi, specialiști în psihopedagogie specială și asistenți sociali) în a oferi asistență psihologică în specializarea consiliere psihologică sau psihoterapie, oferta este inclusă în programul de lucru al echipei. se va menționa specializarea profesională (psiholog, psihiatru etc.), modalitatea de intervenție și formatul de intervenție (individual sau de grup), precum și treapta de competență a profesionistului (practicant sub supervizare sau autonom, specialist, principal). De exemplu, în cazul în care un psiholog este format în consiliere psihologică de tip adlerian cu titlul de specialist, mențiunea în oferta centrului va fi “servicii de consiliere psihologică individuală în modalitatea adleriană, pe treapta de competență „specialist”.

Criteriul 1 (excelent) Membrii echipei centrului oferă servicii de intervenție psihologică subordonate unei viziuni teoretice unitare. Majoritatea membrilor echipei centrului responsabili de intervenții psihologice împărtășesc aceeași viziune teoretică, reflectată în certificările obținute ca rezultat al procesului de formare (de exemplu, o bună parte din profesioniștii sunt formați în intervenții cognitiv-comportamentale sau formare în terapii sistемice). Profesioniștii care au altă formare vor fi invitați să adere la filozofia de intervenție a centrului și să aducă contribuții conform specializării lor (de

exemplu, dacă majoritatea consilierilor sau psihoterapeuților dintr-un centru sunt specializați și promovează o viziune bazată pe teoriile învățării - de tip cognitiv-comportamental - , un specialist în consiliere psihanalitică va putea interveni în cazuri individuale și îmbogăți perspectiva echipei cu explicații psihodinamice asupra cazului).

Indicatori de realizare

La sediul centrului sunt disponibile documentele care atestă acordarea serviciilor de consiliere și psihoterapie în cadrul centrului: rapoarte de ședință, rapoarte de intervenție, protocoale de intervenție, certificate de competență ale membrilor echipei care acordă serviciile menționate.

Standard 3.3. SERVICII DE REABILITARE PSIHOSOCIALĂ, VOCAȚIONALĂ ȘI EDUCAȚIONALĂ ȘI TERAPIE OCUPAȚIONALĂ

Centrul oferă beneficiarilor programe de terapie ocupațională, programe de reabilitare vocațională, programe de petrecere a timpului liber, programe de psihoeucație în scopul dezvoltării autonomiei funcționale a beneficiarului.

Rezultate așteptate: Beneficiarii își dezvoltă capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 (minimal) Centrul asigură terapie ocupațională, reabilitare vocațională, activități de petrecere a timpului liber, ergoterapie, activități de recuperare/reabilitare funcțională / psihosocială conform planului de intervenție.

Serviciile recomandate se consemnează în planul de intervenție, iar serviciile/terapiile specifice urmate de beneficiar sunt înscrise în fișa de monitorizare servicii de către personalul de specialitate (se consemnează data efectuării acestora). Oferta de servicii psihosociale este *generică*, intervențiile fiind derivate din formarea profesională de bază a profesiilor responsabile (psihologi, asistenți sociali, terapeuți ocupaționali, psihopedagogi speciali, pedagogi etc.).

Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională/psihosocială pot fi din cele mai diverse: kinetoterapie, terapii de expresie și ocupaționale, intervenții terapeutice speciale pentru diverse deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare ș.a.

Criteriul 1 (optim) Specialiști din centru dovedesc competențe *specifice* prin certificări obținute ca urmare a parcurgerii unor programe de studii aprofundate sau de formare continuă cu privire la diferitele forme de intervenție psihosocială și aceste competențe sunt incluse în oferta de servicii ale centrului.

Criteriul 1 (excelent)

1) Specialiștii responsabili de programe și servicii psihosociale din centrul creează protocoale integrate de servicii, manuale de intervenție psihosocială și programe individuale sau de grup, generale sau aplicabile unor probleme specifice SAU

2) Specialiștii care constituie echipa de intervenție psihosocială, împreună uneori cu clienți sau membri ai familiilor lor, participă la programe de formare transprofesionale de lungă durată (de minimum 200 de ore de training) care constituie baza unui serviciu psihosocial integrat.

Indicatori de realizare

Planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor detaliază serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională / psihosocială recomandate și urmate de beneficiari.

Criteriul 2 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională / psihosocială.

Amenajarea centrului permite desfășurarea de activități variate, de consiliere individuală sau de grup, de activități practice. Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională / psihosocială oferite (cabinete, săli de gimnastică, camere cu destinație specială), precum și de dotările și echipamentele necesare.

Indicatori de realizare

Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite terapii de recuperare/reabilitare funcțională / psihosocială corespund scopului acesteia.

Criteriul 3 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională / psihosocială.

Pentru efectuarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională / psihosocială, centrul dispune de personal de specialitate angajat sau achiziționează serviciile specialiștilor.

Indicatori de realizare

Statul de funcții este aprobat de furnizor și este disponibil la sediul centrului.

Criteriul 4 Centrul realizează evidența zilnică a serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională / psihosocială.

Personalul de specialitate care realizează serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională / psihosocială ține evidența zilnică a beneficiarilor, a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.

Fiecare cabinet de terapie de recuperare/reabilitare funcțională / psihosocială deține un registru de evidență zilnică a programelor de recuperare/reabilitare funcțională în care se consemnează numele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii.

Indicatori de realizare

Registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională / psihosocială sunt disponibile la sediul centrului.

Standard 3.4. SERVICII DE INTERVENȚIE ÎN CRIZĂ

Centrul furnizează intervenții în criză pentru prevenirea dezvoltării episoadelor acute de boală și deteriorării condițiilor lor medicale preexistente.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistență în situații de criză, fapt pentru care sunt protejați de dezvoltarea unor episoade acute de boală și de deteriorarea stării lor de sănătate mintală.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Centrul asigură intervenții în criză pentru prevenirea dezvoltării episoadelor acute de boală și deteriorării condițiilor lor medicale preexistente.

Intervenția în criză este:

- acțiune psihologic orientată;
- acțiune imediată și punctuală, operând într-un anumit moment al crizei;
- acțiune limitată în timp;
- acțiune personalizată;
- acțiune care presupune susținerea persoanei în demersul de a ieși din criză;
- încercare de a corecta perturbările temporare emoționale, cognitive și comportamentale;
- acțiune care vizează restabilirea capacității de coping adaptativ și funcționării generale psihosociale.

Membrii echipei din centru pot asigura intervenții în criză. Personalul a urmat programe de pregătire în vederea managementului situațiilor de criza.

Indicatori de realizare

Registrul de evidență a intervențiilor în situație de criză este disponibil la sediul centrului.

Registrul de formare continuă a personalului include consemnări ale cursurilor de pregătire pentru intervențiile în situație de criză.

CertIFICATELE de formare în intervenții în criză sunt disponibile la sediul centrului.

Criteriul 2 (minimal) Centrul dispune de dotările necesare pentru asigurarea intervențiilor în criză.

La nivelul centrului există spații suplimentare pentru evaluare și intervenție „față-în-față” în situații de criză.

Criteriul 2 (optim) Centrul dispune de:

- evaluare și intervenție telefonică, disponibilă nonstop („*on-call crisis program*”);
- echipă mobilă multidisciplinară (medic, psiholog, asistent social etc.) de intervenție în criză, care să se deplaseze pentru a evalua și interveni atunci când situația o cere;
- serviciu de urgență medicală care să separe cazurile medicale de cele de criză psihologică;
- programe de consiliere psihologică de scurtă durată („*short-term support*”) de 1 până la 8 ședințe;

Criteriul 2 (excelent) Centrul are legătură cu:

- serviciile rezidențiale și non-rezidențiale de îngrijire a sănătății mentale și/sau cu programele dezvoltate de acestea (de ex. programe pentru abuzul de substanțe și de alcool, programe pentru părinți/familii dezorganizate, programe privind copii instituționalizați etc.);
- resurse comunitare (agenții, organizații non-guvernamentale sau instituții care furnizează protecție, programe pentru violența în familie, copii abandonati, copii abuzați, asociații de sănătate mentală, adăposturi de urgență etc.).

Indicatori de realizare

Centrul dispune de un spațiu destinat intervențiilor în criză.

Sunt disponibile la nivelul centrului protocoalele de colaborare cu alte servicii necesare pentru intervenția în criză.

Criteriul 3 Centrul realizează evidența intervențiilor în situație de criză.

Personalul de specialitate care realizează intervențiile în situație de criză ține evidența beneficiarilor acestora, precizând intervalele orare și conținutul intervenției.

Indicatori de realizare

Registrul de evidență a intervențiilor în situație de criză este disponibil la sediul centrului.

Standard 3.5. SERVICII MOBILE

Centrul furnizează servicii mobile de evaluare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt evaluați la domiciliu sau la școală, fără a se deplasa la centru.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 (minimal) Centrul asigură servicii mobile de evaluare

Centrul oferă servicii de asistență mobilă, pentru pacienții dificil de tratat sau care refuză să frecventeze structurile medicale, dar care acceptă evaluarea și tratamentul sau pentru acoperirea unor nevoi psihosociale variate, care necesită deplasarea unor membri ai echipei terapeutice; există personal desemnat pentru asigurarea asistenței mobile.

Criteriul 1 (optim) Centrul are capacitatea de a asigura evaluarea psihiatrică în familie, școală a cazurilor deja identificate.

Centrul are personal desemnat și elaborată o procedură privind evaluarea medicală de specialitate în alte medii (familie, școala etc.).

Criteriul 1 (excelent) Centrul identifică activ cazuri în comunitate și le oferă servicii.

Centrul are elaborate programe de identificare activă a cazurilor în comunitate și de oferire de servicii specializate. **Centrul realizează evidența evaluărilor mobile realizate.**

Evidența evaluărilor mobile este păstrată într-un registru aparte.

Indicatori de realizare

La sediul centrului este disponibil registrul de evidență a evaluărilor realizate de echipa mobilă.

La sediul centrului este disponibilă lista membrilor echipei mobile

La sediul centrului este disponibilă procedura de evaluare de specialitate pentru echipa mobilă.

Standard 3.6. SERVICII DE INTERVENȚIE PSIHOPEDAGOGICĂ ȘI PSIHUEDUCAȚIONALĂ

Centrul oferă beneficiarilor intervenții psihopedagogice și psihoeducaționale.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii de intervenție psihopedagogică și psihoeducațională.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 (minimal) Centrul asigură servicii de intervenție psihopedagogică și psihoeducațională.

Serviciile de intervenție psihopedagogică și psihoeducațională includ cel puțin logopedie și intervenții adresate tulburărilor de învățare.

Aceste intervenții sunt planificate, se regăsesc în planurile de intervenție ale beneficiarilor în funcție de nevoile identificate.

Odată realizate, intervențiile psihopedagogice și psihoeducaționale se menționează în fișele de observație / monitorizare din dosarul beneficiarului.

Criteriul 1 (optim) Centrul asigură integrare a intervențiilor psihopedagogice și psihoeducaționale cu activitatea consilierilor școlari din teritoriu și extinderea domeniului de intervenție punctuală spre tulburări de spectru autist, ADHD și tulburări de conduită.

Beneficiarii primesc intervenții psihopedagogice integrate într-un management de caz interorganizațional, astfel încât activitățile desfășurate să aibă coerență, continuitate și / sau complementaritate.

Consilierii școlari din teritoriu care lucrează cu beneficiarii centrului sunt cooptați în echipa astfel încât planurile de intervenție să țină cont recomandările și activitățile acestora.

Centrul este capabil să ofere servicii psihopedagogice copiilor cu tulburări de spectru autist, ADHD, tulburări de conduită, iar specialiștii săi dețin competențe în acest sens.

Criteriul 1 (excelent) Centru asigură activități de intervenție psihopedagogică și psihoeducațională specializată, inclusiv programe și servicii structurate pentru tulburări de spectru autism, ADHD, deficiență mintală.

Centrul are personal supraspecializat care oferă programe și servicii structurate pentru tulburări de spectru autist, ADHD, întârziere mintală.

Indicatori de realizare

În planurile de intervenție și fișele de observație / monitorizare sunt consemnate activități de intervenție psihopedagogică și psihoeducațională (minimal).

Planurile de intervenție țin cont de recomandările consilierilor școlari care lucrează cu beneficiarii centrului (optim).

La sediul centrului sunt disponibile certificatele de calificare/ competențe ale specialiștilor (optim).

Oferta publică a centrului include servicii psihopedagogice pentru copiii cu tulburări de spectru autist, ADHD, tulburări de conduită (optim).

La sediul centrului sunt disponibile protocoale specifice de intervenție pentru tulburări de spectru autist, ADHD, deficiență mintală (excelent).

Criteriul 2 Centrul realizează evidența intervențiilor psihopedagogice și psihoeducaționale.

Specialiștii care realizează intervențiile psihopedagogice/ psihoeducaționale păstrează fiecare evidența acestora în registrul propriu.

Indicatori de realizare

Planurile de intervenție și fișele de observație conțin referiri la intervențiile psihopedagogice și psihoeducaționale planificate/ realizate.

Registrele intervențiilor psihopedagogice sunt disponibile la sediul centrului.

Standard 3.7. SERVICII DE PREVENȚIE ȘI INTERVENȚIE ÎN COMUNITATE

Centrul furnizează servicii de prevenție și intervenție în comunitate.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt diagnosticați precoce și li se instituie la timp măsurile necesare.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 (minimal) Centrul asigură servicii de prevenție și intervenție în comunitate.

Centrul derulează campanii locale de promovare a sănătății mintale a copilului și adolescentului și a dezvoltării socio-emoționale a copiilor prin educarea publicului larg, părinților și familiilor prin mijloace de informare în masă (mass-media, pliante, postere, site, școli).

Organizează seminarii educaționale adresate părinților, familiilor și cadrelor didactice, medici de familie, medicii școlari și asistenții medicali școlari asistenți sociali privind promovarea sănătății mintale a copiilor și adolescenților în sistemul de educație coordonate și susținute de către specialiști acreditați.

Intervine în depistarea precoce a tulburărilor specifice de dezvoltare și a disfuncționalităților psihopatologice la copil și adolescent și contribuie la instituirea măsurilor corespunzătoare în vederea tratării lor ajutând la prevenirea unor evoluții nefavorabile.

Criteriul 1 (optim) Centrul are o strategie coerentă de prevenire și intervenție în comunitate.

Annual, la nivelul centrului se elaborează o strategie de prevenție și intervenție în comunitate, iar lunar, pe baza acesteia, se elaborează un plan de activități.

Criteriul 1 (excelent) Strategia centrului de prevenire și intervenție în comunitate este integrată într-o strategie locală de prevenție dezvoltată în parteneriat cu factorii decizionali semnificativi.

Strategia de prevenție și intervenție în comunitate este elaborată în parteneriat cu factorii decizionali semnificativi la nivel local.

Protocoloalele de colaborare cu diverși actori locali prevăd conlucrarea pentru elaborarea unei strategii de prevenție și intervenție în comunitate.

Indicatori de realizare

Planificarea activităților de prevenție și intervenție în comunitate este disponibilă la sediul centrului (minimal).

Strategia de prevenție și intervenție în comunitate este disponibilă la sediul centrului (optim).

Criteriul 2 Centrul realizează evidența intervențiilor de prevenție și intervenție în comunitate.

Specialiștii care realizează intervențiile de prevenție și intervenție în comunitate păstrează fiecare evidența acestora într-un registru aparte.

Indicator de realizare

Registrul de evidență a activităților de prevenție și intervenție în comunitate este disponibil la sediul centrului.

Standard 3.8. SERVICII DE SPRIJIN ȘI IMPLICARE A FAMILIEI/APARTINĂTORILOR

Centrul furnizează sprijin familiilor / îngrijitorilor copiilor cu probleme de sănătate mintală.

Rezultate așteptate: Familiile / îngrijitorii copiilor cu probleme de sănătate mintală beneficiază de o îmbunătățire a stării de bine și o ușurare a dificultăților îngrijirii.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Centrul oferă consiliere și psihoeducație îngrijitorilor / părinților copiilor cu probleme de sănătate mintală.

Părinții au un important rol în evaluarea, îngrijirea, tratamentul și recuperarea unui copil cu probleme de sănătate mintală.

A îngriji un astfel de copil poate fi copleșitor, astfel că părinții au nevoie de sprijin pentru a oferi cea mai bună îngrijire posibilă, pentru a învăța să gestioneze provocările generate de starea de sănătate mintală a copilului, pentru a evita epuizarea profesională (sindromul de burnout), pentru a satisface adecvat nevoile celorlalți copii din familie.

Cunoașterea specificului tulburării psihice a copilului îngrijit, a nevoilor de îngrijire și tratament ale acestuia și a celor mai potrivite modalități de gestionare a provocărilor generate de boală sunt esențiale pentru părinți / îngrijitori, astfel încât aceștia să răspundă adecvat nevoilor copilului.

Activitățile de consiliere și psihoeducație se adresează și părinților / îngrijitorilor copiilor cu probleme de sănătate mintală, copiii fiind beneficiarii indirecti ai acestor activități.

Specialiștii centrului au în vedere să prevadă în planurile individuale de intervenție acest tip de activități, precum și să le consemneze în fișele de observație, de consiliere după desfășurarea lor, și, după caz, în registrele lor de activitate.

Indicatori de realizare

Planurile de intervenție sunt disponibile la sediul centrului.

Fișele de observație sunt disponibile la sediul centrului.

Registrele de activitate ale specialiștilor sunt disponibile la sediul centrului.

Criteriul 2 Centrul organizează grupuri de sprijin pentru îngrijitori / părinți ai beneficiarilor.

Specialiștii centrului organizează și facilitează grupuri de sprijin pentru îngrijitori / părinți ai beneficiarilor, pe criteriul similitudinii provocărilor cu care se confruntă.

Programul întâlnirilor acestor grupuri este afișat la loc vizibil la sediul centrului, precum și pe site-ul acestuia.

Indicator de realizare

Programul întâlnirilor grupurilor de sprijin pentru părinți / îngrijitori este disponibil la sediul centrului și pe site-ul centrului.

Criteriul 3 Centrul oferă părinților informații despre serviciile de îngrijire de tip respiro.

La sediul centrului sunt disponibile informații despre serviciile de îngrijire de tip respiro (*respite care*).

Indicator de realizare

Broșurile de informare sunt disponibile la sediul centrului.

MODULUL IV AMENAJARE ȘI DOTARE (3 Standarde)

Standard 4.1. SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE ȘI CONFORT

Standard 4.2. SPAȚII COMUNE ȘI SPAȚII CU DESTINAȚIE SPECIALĂ

Standard 4.3. IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Standard 4.1. SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE ȘI CONFORT

Centrul asigură beneficiarilor un mediu de evaluare și intervenție sigur și adaptat nevoilor acestora.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt evaluați și tratați într-un mediu sigur și confortabil.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 (minimal) Centrul are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului beneficiarilor din și spre comunitate.

Centrul este amplasat în comunitate, fiind ușor de accesat cu ajutorul mijloacelor de transport în comun.

Criteriul 1 (optim) Centrul este amplasat în comunitate în cadrul unui spital general/ de monospecialitate, astfel încât să permită accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile ei: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale.

Criteriul 1 (excelent) Centrul are posibilitatea de a asigura transportul beneficiarilor din aria deservită cu resurse proprii.

Centrul dispune de un mijloc de transport propriu și o persoană angajată care asigură transportul beneficiarilor la și de la centru.

Indicator de realizare

La sediul centrului / pe site-ul centrul sunt afișate informații cu privire la mijloacele de transport în comun (lista, program, amplasare stații) cu ajutorul cărora se poate ajunge la centru.

Criteriul 2 Centrul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant la nevoile beneficiarilor.

Planul de îmbunătățire și adaptare permanentă a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de evaluare și intervenție cât mai prietenos.

Planul poate avea în vedere de exemplu: programul de curățenie și igienizare zilnică, lucrări pentru facilitarea accesului în spațiile comune, amenajarea spațiilor interioare – zugrăvit, adaptare etc., amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foisoare, spații verzi, dotări cu mijloace de transport proprii,

elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele de calitate conform legislației în vigoare.

Indicatori de realizare

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este aprobat prin decizia furnizorului de servicii medicale.

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului/furnizorului de servicii medicale.

Criteriul 3 Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță beneficiarilor.

Centrul asigură protecția beneficiarilor în spațiile exterioare prin mijloace discrete care nu împiedică vizibilitatea în și dinspre locație cu unicul scop de a asigura integritatea bunurilor și a persoanelor, protecția beneficiarilor se face cu respectarea standardelor de calitate în vigoare.

Plasarea camerelor video este admisă în spațiile interioare comune, la intrare și în spațiile exterioare, conform legislației în vigoare.

Indicator de realizare

Centrul dispune de spații exterioare adaptate și sigure.

Standard 4.2. SPAȚII COMUNE ȘI SPAȚII CU DESTINAȚIE SPECIALĂ

Centrul deține spații comune suficiente și adaptate nevoilor beneficiarilor

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor beneficiarilor.

Toate spațiile comune sunt accesibile beneficiarilor, inclusiv celor care se deplasează în scaune cu roțile.

Indicator de realizare

Intrarea în centru și spațiile comune sunt prevăzute cu rampe de acces, lift sau alte dotări care permit accesul persoanelor cu dizabilități.

Criteriul 2 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.

Toți parametri de confort, respectiv dotări, confort termic, confort estetic, confort olfactiv și confort luminos, sunt la nivel optim.

Indicatori de realizare

Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat.

Spațiile comune/ zonele de așteptare din centrul sunt dotate cu canapele/ scaune, TV etc.

Criteriul 3 Centrul dispune de spații destinate activităților de relaxare în aer liber.

Centrul facilitează activitățile recreative în aer liber ale beneficiarilor.

În situația în care centrul nu deține un teren exterior destinat relaxării sau desfășurării activităților în aer liber, acesta amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al beneficiarilor, cu respectarea standardelor de siguranță pentru beneficiari.

Indicator de realizare

Centrul deține spații exterioare amenajate astfel încât să permită repausul sau activitățile recreative în aer liber ale beneficiarilor.

Criteriul 4 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.

Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

Indicatori de realizare

Procedura operațională cu privire la menținerea igienei spațiilor este disponibilă la sediul centrului. Graficele de curățenie sunt afișate în centru și sunt completate în timp real.

Criteriul 5 (minimal) Centrul are aprobată o structura și o dotare minimă conform legislației în vigoare

a) Structura minimă:

- 4 cabinete
- o sală destinată psihoterapiei de grup (pentru 6-8 persoane)
- un hol de primire
- o sală de activități de reabilitare (pentru 8-10 persoane)
- două grupuri sanitare
- mobilier adecvat

b) Dotarea minimă:

- un calculator cu licențe pentru soft
- conexiune Internet
- o imprimantă
- un copiator
- un televizor
- 5 table de scris
- un avizier

- un fax
- 5 telefoane
- o minicentrală telefonică
- o centrală termică (dacă este cazul)

Criteriul 5 (optim) În funcție de nevoile beneficiarilor centrul are posibilitatea modificării structurii cu creșterea spațiilor și dotărilor necesare.

Criteriul 5 (excelent) Centrul are elaborat și aprobat un plan strategic de creștere și dezvoltare a serviciilor ținând cont de strategia locală și națională.

Indicatori de realizare

Centrul are aprobată și deține structura minimă prevăzută de lege.

Centrul are aprobată și deține dotarea minimă prevăzută de lege.

Standard 4.3. IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Centrul aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Centrul respectă normele legale în vigoare privind prevenirea și combaterea infecțiilor.

Centrul respectă normele legale privind: identificarea și managementul persoanei cu boli contagioase, manipularea echipamentelor și a instrumentarului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor medicale și menajere și altele.

Indicatori de realizare

Centrul dispune de avizele sanitare prevăzute de legislația în vigoare, în funcție de activitățile derulate și serviciile prestate.

Criteriul 2 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

Centrul elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor, materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare.

Indicatori de realizare

Toate spațiile centrului, materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanentă.

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

Criteriul 3 Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

Indicatori de realizare

Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Criteriul 4 Centrul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare. Centrul dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

Indicator de realizare

Centrul ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor (registru evenimente adverse, registru CPIAAM).

MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (4 Standarde)

Standard 5.1. RESPECTAREA DREPTURILOR COPIILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Standard 5.2. PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Standard 5.3. SESIZĂRI/RECLAMAȚII

Standard 5.4. NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Standard 5.1. RESPECTAREA DREPTURILOR COPIILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Centrul respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Drepturile și obligațiile beneficiarilor, conform legislației în vigoare sunt afișate la intrarea în centru.

Centrul informează aparținătorii/ reprezentanții legali despre drepturile pacientului la prezentare în centru.

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Centrul planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor conform legislației în vigoare precum și cunoașterea și aplicarea Codului de etică.

Indicatori de realizare

Drepturile pacientului sunt afișate la intrarea în centru.

Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii medicale.

Instruirile periodice ale personalului cu privire la drepturile pacientului și la respectarea codului de etică sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului sau în rapoartele periodice de instruire.

Registrul consiliului etic cu privire la abaterile de la codul de etică este disponibil la sediul centrului.

Criteriul 2 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, centrul deține și aplică o procedură de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care menționează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare respectând legislația în vigoare.

Indicatori de realizare

Procedura de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii medicale.

Modelul chestionarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii medicale.

Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil / ă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii medicale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.

Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii medicale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.

Standard 5.2. PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Centrul ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

Centrul elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz și neglijență.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali.

Indicatori de realizare

Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii medicale.

Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență cuprinde elemente de prevenire a diverselor situații de abuz și este adusă la cunoștința întregului personal al centrul.

Criteriul 2 Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centrul, cât și în familie sau în comunitate.

Centrul organizează periodic/ la nevoie sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant.

Sesiunile de informare se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

Indicatori de realizare

La sediul centrului este disponibil registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, în care se consemnează inclusiv tema și data efectuării informărilor.

Criteriul 3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Centrul instruieste periodic/la nevoie personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului/rapoartele periodice de instruire.

Indicatori de realizare

La sediul centrului este disponibil Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului / sunt disponibile rapoartele periodice de instruire.

În Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului este consemnată cel puțin o sesiune de instruire cu privire la cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Criteriul 4 Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

La sediul centrului este disponibil un Registru de evidență a cazurilor de abuz, neglijență sau discriminare identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse. Registrul se păstrează de către conducătorul centrului.

Indicatori de realizare

Indicatori de realizare

Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrul.

Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii medicale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia.

Standard 5.3. SESIZĂRI/RECLAMAȚII

Centrul încurajează aparținătorii și beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.

Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc aparținătorii și beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Centrul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei aparținătorilor și beneficiarilor cu privire la serviciile primite.

Centrul are implementată o procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către aparținători/reprezentanți legali ai beneficiarilor și modul de soluționare.

Centrul pune la dispoziția aparținătorilor/reprezentanților legali un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi martori și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor cu dată și număr.

Indicatori de realizare

Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

Sesizările și reclamațiile vor fi transmise furnizorului de servicii medicale și membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului.

Criteriul 2 Centrul informează beneficiarii asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.

Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se realizează la accesarea serviciilor centrul și se consemnează într-un registru de evidență.

Indicatori de realizare

În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor sunt consemnate informări ale beneficiarilor cu privire la modalitățile de formulare a eventualelor sesizări și reclamații..

Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor conține semnăturile beneficiarilor acordate la data accesării serviciului, după informare.

Criteriul 3 centrul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor conform legislației în vigoare.

La accesarea serviciului, după ce au fost informați, reprezentanții legali/convenționali semnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

Atât sesizările și reclamațiile, cât și modul de soluționare al acestora, se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului durata fiind precizată în procedura de arhivare a furnizorului de servicii medicale.

Indicator de realizare

Dosarul cu sesizările, reclamațiile și modul de soluționare al acestora, este disponibil la sediul centrului.

Standard 5.4. NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Centrul aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.

Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apare în perioada de evaluare și intervenție a beneficiarului sunt cunoscute de familie și/sau de instituțiile competente.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Centrul asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.

Centrul ține un registru special de evidență a incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, agresiuni etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat furt, comportament imoral etc.). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

Indicatori de realizare

Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrul.

Registrul de evidență a incidentelor deosebite este completat la zi.

Criteriul 2 Centrul informează familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.

centrul anunța familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite, care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat.

Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

Indicator de realizare

La sediul centrului este disponibil registrul de evidență a incidentelor deosebite completat la zi.

Criteriul 3 Centrul informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru.

În situații deosebite, când s-a produs o vătămare corporală gravă ori accident, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc).

Notificarea se realizează de îndată.

Indicator de realizare

Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (2 Standarde)

Standard 6.1. ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Standard 6.2. RESURSE UMANE

Standard 6.1. ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Centrul funcționează conform OMS 375/2006, cu respectarea regulamentului de funcționare și organizare a unității medicale din care face parte.

Rezultate așteptate: Personalul din centrul respectă și aplică standardele de calitate privind acordarea de servicii și siguranța beneficiarilor.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Administrare

Centrul se află în subordinea directă a directorului medical, în relații de cooperare cu celelalte structuri medicale, respectând procedurile și reglementările în vigoare.

Indicator de realizare

La sediul centrului este disponibilă organigrama precum și ROF, ROI și codul de etică, aprobate de conducătorul unității medicale.

Criteriul 2 Organizare și funcționare

Centrul funcționează conf. OMS 375/2006, cu respectarea regulamentului de funcționare și organizare din cadrul unității medicale din care face parte.

Centrul poate avea în structura sa și staționar de zi cu un anumit număr de locuri.

Indicator de realizare

La sediul centrului sunt disponibile clasificarea unității medicale, structura, organigrama, ROF, ROI și codul de etică, aprobate de conducătorul unității medicale din care face parte centrul.

Standard 6.2. RESURSE UMANE

Centrul dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

Criterii de implementare a standardului

Criteriul 1 Numărul minim de posturi în cadrul centrelor de sănătate mintală cuprinde:

- a) 1 post de medic în specialitatea psihiatrie;
- b) 3 posturi de asistente de psihiatrie;
- c) un post de psiholog;
- d) un post de asistent social;
- e) un post de instructor de ergoterapie.

În cadrul centrului de sănătate mintală își pot desfășura activitatea și alte categorii de personal, în condițiile legii* (a se vedea tabelul cu echipa multidisciplinară din centru).

Indicator de realizare

La sediul centrului este disponibil statul de funcții aprobat pentru fiecare structura medicală cu posturile vacante.

Criteriul 2 Standarde de conducere (leadership), lucru în echipă și cultură organizațională
Conducerea unității medicale din care face parte centrul trebuie să demonstreze leadership și angajament referitor la SMI (sistem de management integrat) prin:

- a) Asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management al calității;
- b) Asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate și mediu sunt stabilite pentru SMI și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică a centrului;
- c) Asigurarea că cerințele SMI sunt integrate în procesele centrului;
- d) Promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc;
- e) Asigurarea că resursele necesare pentru SMI sunt disponibile;
- f) Comunicarea importanței unui management eficace al calității și mediului și conformării cu cerințele SMI;

- g) Asigurarea ca SMI obține rezultatele intenționate;
- h) Implicarea angajaților pentru a contribui la eficacitatea SMI;
- i) Promovarea îmbunătățirii;
- j) Susținerea angajaților cu funcții de conducere, pentru a demonstra leadership-ul acestora așa cum se aplică zonelor lor de responsabilitate;

Indicator de realizare

Personalul din centru este instruit periodic cu privire la cerințele unui sistem de management integrat există la nivelul centrului instruirile personalului.

Criteriul 3 Standarde de resurse umane (staffing) - certificări, competențe, recrutare, inducție și supervizare, formare continuă)

La nivelul centrului exista planificare și monitorizare continuă a nivelului de competență și pregătire profesională pe diferite categorii de profesioniști.

Centrul implementează reglementări privind “Competență, conștientizare, instruire”, “Evaluare personal”, “Autoevaluare a calității serviciilor”, “Monitorizarea performanțelor”.

Indicator de realizare

La sediul centrului sunt disponibile în format fizic și online planificările și analizele gradului de implementare a sistemului de management al calității și al sistemului de control intern managerial, precum și alte certificări (ISO etc.).

La sediul centrului sunt disponibile copiile certificatelor de calificare, certificatelor de formare profesională continuă ale membrilor personalului, precum și contractele de supervizare.

ARII DE EXPERTIZĂ

	Neuropsihiatri /psihiatri pediatrici	Neurologi pediatrici	Medici recuperare medicala	Psihologi clinicieni	Psihologi/ Psihiatri pediatrici cu competență în psihoterapie	Asistenți sociali	Asistenți medicali / de psihiatrie	Psihopedagogi / Logopezi	Educatori	Kineto-terapeuti	Terapeuți ocupaționali
Diagnostic și evaluare psihiatrică/ psihopatologica	5	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1
Diagnostic și evaluare neurologică / neurodevelopmentală/ neuropsihologică	3	5	2	3	3	2	2	2	1	2	2
Diagnostic și evaluare sociala/psihosociala	2	2	1	3	3	5	3	1	1	1	1
Diagnostic și evaluare funcțională	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Monitorizare simptomatologie psihiatrică	5	2	1	2	3	3	1	3	1	3	3
Monitorizare simptomatologie	3	5	2	4	3	3	1	5	2	5	5

neurodevelopmentală /neurologică											
Monitorizare simptomatologie funcțională	4	4	4	4	4	5	3	1	3	1	1
Intervenție în criză	3	3	3	4	5	5	2	1	3	1	1
Tratament psihotrop	5	3	3	2	3	2	4	2	1	2	2
Creșterea complianței la tratament medicamentos și/sau la intervenții psihosociale (psihoeucație pacient)	5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
Creșterea complianței la tratament/intervenții psihosociale (psihoeucație familie)	3	2	1	3	3	3	1	1	2	1	1
Antrenarea abilităților emoționale/sociale	2	1	1	5	5	3	1	2	2	2	3

Intervenții cognitive-comportamentale specifice	3	1	1	5	5	4	3	2	2	2	3
Managementul echipei	3	3	3	3	4	4	3	1	2	1	1
Dezvoltarea programelor	3	2	3	3	5	4	2	2	2	2	2
Consiliere și sprijin în (re)integrarea comunitară, educațională și vocațională	2	2	2	3	3	5	3	2	2	2	2

Nota: Gradele de competență /expertiză:

1 - Fără competență

2 - Competență redusă

3 - Competență limitată

4 - Competență ridicată

5 - Competență deplină

Glosar

Accesibilitatea serviciului – posibilitatea / oportunitatea pentru clienți/beneficiari să obțină servicii relevante și adecvate nevoilor lor, în ceea ce privește accesul fizic sau online, orele de funcționare, posibilitățile de plată și rambursare, precum și în ceea ce privește eliminarea barierelor care împiedică utilizarea serviciului de către persoane cu dizabilități sau de către persoane dezavantajate social sau cultural.

Adecvare (*appropriateness*, engl) – măsura în care un serviciu, tratament, intervenție sau activitate care privește un client/utilizator de servicii este optim potrivit nevoilor individului, fără să fie excesiv de intruzivă sau constrictivă, cu o bună șansă de a prezice rezultate și deznodăminte dorite și specifice, adecvată și suficientă în cantitate și dozaj pentru a întâmpina problema clientului/utilizatorului de servicii.

Anamneza este prima etapă în cadrul examinării clinice a beneficiarului și reprezintă totalitatea informațiilor obținute de specialist de la client sau însoțitorii/ aparținătorii acestuia, cu scopul stabilirii diagnosticului

Biopsihosocial Luarea în considerare a factorilor biologici, psihologici și sociali în lucrul cu indivizii și familiile. De obicei, se realizează o evaluare biopsihosocială cuprinzătoare pentru a aduna fapte relevante și pentru a ajunge la o înțelegere completă a situației sau circumstanțelor unui client.

Comunitate Un grup specific de oameni care trăiesc în aceeași localitate și care împărtășesc aceeași cultură, au valori și norme comune. Comunitățile pot fi, de asemenea, definite prin religie, etnie, vârstă, ocupație, statut politic, interes pentru anumite probleme sau rezultate sau alte legături comune. Termenul „comunitate” cuprinde locuri de muncă, școlile, cartierele rezidențiale, , zonele de agrement și centre de sănătate și servicii umane.

Client/Beneficiar Persoanele, grupurile, organizațiile sau comunitățile care utilizează, primesc sau beneficiază de programe și servicii. Clienții pot include pacienți, membri ai familiei, tutori legali, organizații publice / private. Toți sunt considerați ca părți semnificative și sunt deservite printr-o varietate de metode și practici.

Dezvoltarea personalului Activități desfășurate atât în timpul programului, cât și în afara acestuia, pentru a îmbunătăți capacitatea personalului de a-și îndeplini sarcinile atribuite, de a-și asuma niveluri mai ridicate de responsabilitate, performanță și de a servi mai bine nevoile beneficiarilor.

Dosar de caz O compilație scrisă care descrie clientul și serviciile furnizate. Înregistrările pot fi făcute de orice membru din echipa interdisciplinară și contin rapoarte de evaluari, plan de tratament, observații etc. Dosarul de caz poate fi utilizat ca sursă de informații pentru îmbunătățirea calității sau alte activități de evaluare, în scopuri de cercetare sau pentru a demonstra răspunderea față de organismele de finanțare.

Echipe interdisciplinare Un grup de persoane din diferite profesii, discipline, domenii de servicii, organizații și / sau niveluri de personal care colaborează pentru a lua decizii și pentru a oferi o serie de servicii pentru același beneficiar sau grup de beneficiari. Serviciul livrat nu ar fi posibil sau la fel de eficient dacă o organizație sau un singur profesionist ar furniza serviciile.

Eligibilitate Gradul în care o persoană, o familie, un grup sau o comunitate îndeplinește criteriile și calificările specifice necesare pentru a primi bunuri, beneficii sau servicii

Evaluare Procesul prin care, folosind expertiza și abilitățile necesare, se ajunge la înțelegerea și descrierea naturii, punctelor forte, a nevoilor și a altor factori. Evaluările pot fi efectuate pentru a determina punctele forte și nevoile indivizilor sau pentru a determina necesitatea unui serviciu specific a unei populații speciale definite în cadrul programului. Evaluările pot fi, de asemenea, efectuate la nivel de program, pentru a determina prioritățile planificării programului și dezvoltarea serviciilor pentru programul în ansamblu.

Evaluarea rezultatelor Un proces pentru a determina dacă un program își atinge obiectivele și dacă rezultatele pot fi atribuite programului. Evaluările rezultatelor variază de la proiecte experimentale riguroase care utilizează măsurări pre- și post-măsurători până la judecăți mai subiective făcute de participanții la program și personalul sau alți furnizori

Externalizare trimitere către o sursă/furnizor eligibil din afara CSM-ului

Funcționarea socială Gradul în care indivizii, familiile și grupurile sunt capabile să facă față problemelor sociale și psihologice care le afectează funcționarea de zi cu zi.

Intervenție în criză Răspunsul imediat la nevoile acute ale unei persoane în criză, inclusiv trimiterea la resurse comunitare adecvate, advocacy, sprijin sau asistență direct

Interviul clinic instrument de evaluare prin care se dobândesc informații care ajută la înțelegerea funcționării psihologice a clientului

Instrumente standardizate etalonate pe populație românească

Întârziere în dezvoltare O afecțiune în care un copil are o întârziere majoră în achiziția uneia sau mai multor etape de dezvoltare în domeniile limbajului, abilităților cognitive, motorii și / sau sociale. Specialistul în sănătate mentală identifică o întârziere a dezvoltării pe baza unor proceduri stricte.

Nevoi acute a) Condiții intense, cu debut brusc și durată scurtă, care durează de obicei mai puțin de 6 luni. (b) În contextul tratamentului pentru abuzul de substanțe, acele nevoi care necesită atenție imediată și tratament fără de care sănătatea consumatorului prezintă un risc serios.

Planul de intervenție/ de servicii Un plan de acțiune scris, bazat pe evaluarea nevoilor și punctelor forte ale beneficiarilor, care identifică problemele, stabilește obiective și descrie o strategie pentru atingerea acestor obiective și implicarea în rezolvarea comună a problemelor cu beneficiarului. Cunoscut și ca „plan de tratament”.

Practici eficiente Se aplică practicilor susținute de rezultate consecvente obținute dintr-un număr mare de studii, realizate de-a lungul timpului, în mai multe setări, utilizând cele mai riguroase modele fezabile și cu concluzii care sunt în mod clar compatibile cu metodologia și constatările studiului. Rezultatele sunt identificate și explicate.

Prevenție Acțiuni întreprinse pentru minimizarea și / sau eliminarea cauzelor sociale, psihologice sau de altă natură care pot afecta beneficiarii. Prevenția poate avea loc la nivel individual, de grup, comunitate și societate și sporește oportunitățile de realizare/împlinire.

Proceduri Instrucțiuni scrise care prezintă pașii pentru realizarea unei sarcini sau operaționalizarea unui proces. O procedură poate fi scrisă ca un set de instrucțiuni pas cu pas sau ca o descriere narativă a unui proces.

Profesionist în sănătate mintală Un profesionist cu pregătire și abilități specializate în natura și tratamentul bolilor mintale și care folosește aceste informații pentru a oferi servicii clinice curative, preventive și sociale. Profesioniștii din domeniul sănătății mintale includ: psihiatri, psihologi, asistenți medicali psihiatrici și asistenți sociali.

Răspundere (*accountability*, engl) – măsura în care o organizație, serviciu sau program sunt răspunzătoare de practicile/procesele sale, precum și de rezultatele și deznodămintele clinice sau sociale a actorilor interesați (*stakeholders*) – copii și adolescenți, familii, alți utilizatori de servicii, reprezentanți ai comunității, autorități de sănătate sau agenții de reglementare.

Raportare obligatorie Obligația legală de a raporta forme specifice de abuz sau neglijare a copiilor către o autoritate guvernamentală atunci când o persoană suspectează că a avut loc abuz sau neglijare. Legile locale prezintă cerințele specifice de raportare pentru profesioniști, dacă aceștia au informații legate de probleme de siguranță publice sau private. De exemplu, anumiți profesioniști sunt obligați să se raporteze autorităților statului dacă văd dovezi de abuz sau neglijență asupra copiilor sau dacă știu că cineva este probabil periculos pentru ei înșiși sau pentru alții.

Rezultat Efectele observabile și măsurabile ale activităților unui program asupra beneficiarilor de servicii. Exemplele includ note mai bune, reducerea simptomelor, bunăstare sporită etc.

Screening inițial/ Intake Un proces de evaluare utilizat de furnizorii autorizați la punctul de contact inițial (sau imediat după aceea) cu un destinatar al serviciului pentru a identifica problemele de sănătate mentală sau alte probleme care ar putea necesita o atenție imediată.

Standard – o practică pe care un serviciu/o organizație o implementează și a cărei implementare este menținută, cu scopul de a se acredita și de a-și păstra acreditarea pentru funcționare.

Tulburare pervazivă de dezvoltare O deficiență mentală și / sau fizică severă, cronică, care se manifestă din copilărie și este probabil să continue și după maturitate și care creează limitări funcționale substanțiale în domeniile de activitate majore ale vieții: îngrijire personală, limbaj, învățare, mobilitate, autodirecționare, potențial pentru viață independentă și potențial de autosuficiență economică ca adult. Persoanele cu o dizabilitate de dezvoltare necesită, de obicei, îngrijire specială, interdisciplinară, tratament sau alte servicii pe toată durata vieții sau pe termen lung.

Bibliografie

1. Asociația Americană de Psihiatrie (2016) DSM-5. Manual de diagnostic și clasificare statistica a tulburarilor mintale (ediția a V-a). București: Editura Callisto.
2. Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului. Ordinul nr. 288 din 6 iulie 2006 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului, Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 637 din 24 iulie 2006
3. Brediceanu A., Giurgi-Onocu C., Papava I. (2020). *Îngrijirea bolnavului cu tulburări în sfera sănătății mintale și a psihiatriei*. Timișoara: Editura „Victor Babeș”.
4. Health Service Executive & Royal College of Physicians (2016). *A National Model of Care for Paediatric Healthcare Services in Ireland*, Chapter 13: CAMHS, disponibil la <https://www.hse.ie/eng/services/publications/clinical-strategy-and-programmes/child-and-adolescent-mental-health-services.pdf>
5. Liberman R. P., Hilty D., Drake R.E., Tsang H. W. H (2001). *Requirements for multidisciplinary teamwork in psychiatric rehabilitation*. *Psychiatric Services* 52:1331–1342. Disponibil la <https://ps.psychiatryonline.org/doi/pdf/10.1176/appi.ps.52.10.1331>.
6. Ministerul Sănătății, Ministerul Educației Naționale și Cercetării Științifice Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice – Autoritatea Națională Pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție, Secretariatul General Al Guvernului/Cancelaria Primului-Ministru (2016). *Strategia națională pentru sănătatea mintală a copilului și adolescentului 2016-2020*. București. Disponibilă la http://old.ms.ro/documente/Strategie%2001%2002%202016%20versiunea%20imbunatatita%20prin%20preluare%20de%20observatii%20%20la%20data%20de%2002%20februarie%202016_1189_2418.pdf
7. Ministerul Sănătății. Ordinul nr. 1144/2011 privind Norma metodologică de organizare și funcționare a centrelor de sănătate multifuncționale. Publicat în Monitorul Oficial nr. 504 din 15 iulie 2011

8. Ministerul Sănătății. Ordinul nr. 375/10.04.2006 privind înființarea, organizarea și funcționarea centrelor de sănătate mintală. Publicat în Monitorul Oficial nr. 373 din 2 mai 2006
9. NHS Scotland National Service Specification (f.a). *Child and Adolescent Mental Health Services* (CAMHS), disponibil la - <https://committees.aberdeencity.gov.uk/documents/s133155/HSCP22.047%20APPENDIX%20B%20child-adolescent-mental-health-services-camhs-nhs-scotland-national-service-sp.pdf>
10. Organizația Mondială a Sănătății (2016). *ICD 10. Clasificarea tulburărilor mentale și de comportament*. București: Editura Trei.
11. Parlamentul României. Legea Nr. 46/21.01.2003 privind drepturile pacientului. Publicat în Monitorul Oficial nr. 51 din 29 ianuarie 2003
12. Parlamentul României. Legea Nr. 487/11.07.2002 –Legea sănătății mintale și a protecției persoanelor cu tulburări psihice. Republicată în Monitorul Oficial nr. 652 din 13 septembrie 2012
13. Parlamentul României. Legea Nr. 95/14.04.2006 privind reforma în domeniul sănătății, actualizată 2022. Publicat în Monitorul Oficial nr. 281 din 23 martie 2022
14. Parlamentul României. Legea 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului. Publicat în Monitorul Oficial nr. 159 din 5 martie 2014
15. Parlamentul României. Legea 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap. Publicat în Monitorul Oficial nr. 1 din 3 ianuarie 2008
16. Perry, Jen; Palmer, Lucy; Thompson, Peter; Worrall, Adrian; Chaplin, Rob (Editors) (2017). *Standards for Community-Based Mental Health Services*, Second edition. Royal College of Psychiatrist, disponibil la https://www.rcpsych.ac.uk/docs/default-source/improving-care/ccqi/ccqi-resources/ccqi-resources-core-standards-for-community-based-mental-health-services.pdf?sfvrsn=eee5269a_2
17. Voicu I., Marineanu V. (2016). *Intervenția în criză și primul ajutor psihologic – Ghid operațional*. București: Centrul Tehnic-Editorial al Armatei.

18. Vraști R. (2012). Ghid practic de intervenție în criză
19. World Health Organization (2004). *Promoting mental health : concepts, emerging evidence, practice : summary report*. A report from the World Health Organization, Department of Mental Health and Substance Abuse in collaboration with the Victorian Health Promotion Foundation (VicHealth) and the University of Melbourne. Disponibil la <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42940/9241591595.pdf>
20. World Health Organization. (2009). Mental health systems in selected low- and middle-income countries: a WHO-AIMS cross-national analysis. Geneva: World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44151>
21. World Health Organization (2012). *WHO QualityRights tool kit to assess and improve quality and human rights in mental health and social care facilities*. Geneva. Disponibil la <https://www.who.int/publications/i/item/9789241548410>
22. World Health Organization (2021). *Guidance on community mental health services: promoting person-centred and rights-based approaches*. Geneva.