



# GHIDUL BENEFICIARULUI



***ÎNGRIJIRE DE EXCEPȚIE. DIN 1979***

## CUPRINS

MISIUNEA CENTRULUI.....	3
PRINCIPIILE CENTRULUI.....	4
SERVICIILE OFERITE .....	6
Ingrijire și asistență.....	6
Sprijin și consiliere pe probleme de sănătate.....	6
Evaluare inițială și reevaluări periodice .....	6
Educație.....	6
Recuperare.....	6
Integrare și reintegrare socială.....	7
Activități de relaxare și petrecerea timpului liber .....	7
Protecție împotriva abuzurilor și neglijării .....	7
Servicii suplimentare.....	7
DESCRIEREA CENTRULUI .....	8
PERSONALUL CENTRULUI .....	11
ASIGURAREA ASISTENȚEI MEDICALE.....	11
RECUPERARE, SOCIALIZARE ȘI EVALUARE .....	11
ÎNGRIJIRE ZILNICĂ ȘI ÎNTREȚINERE.....	11
PREPARAREA ȘI SERVIREA HRANEI.....	12
ADMINISTRATIV .....	12
FACILITĂȚI .....	13
PROCEDURI DE EFECTUARE ȘI REZOLVARE A RECLAMAȚIILOR .....	14
DREPTURILE BENEFICIARILOR.....	15
OBLIGAȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE BENEFICIARILOR.....	17
CONTACT.....	18

## MISIUNEA CENTRULUI

**Misiunea noastră este aceea de a îmbunătăți viața rezidenților noștri și familiilor lor.**



Pentru aceasta, vom:

1. Pune la dispoziția tuturor rezidenților un ansamblu complet de dotări de cazare, relaxare, agrement și recuperare medicală.
2. Asigura un mediu prietenos și stabil în ceea ce privește confortul bio-psiho-social al beneficiarului, care le va permite rezidenților să se manifeste activ și să-și dezvolte capacitățile individuale creative.
3. Asigura asistența medico-psihologică, îngrijirea și recuperarea fizică a beneficiarului;
4. Îmbunătăți și actualiza continuu condițiile de trai și serviciile oferite beneficiarilor din cadrul centrului, conform standardelor de calitate.

## PRINCIPIILE CENTRULUI

1. Respectarea drepturilor și a libertăților fundamentale ale omului;
2. Prevenirea și combaterea discriminării;
3. Egalizarea șanselor;
4. Protecția împotriva neglijării și abuzului;
5. Libertatea de alegere și controlul asupra propriei vieți, a serviciilor și formelor de suport de care beneficiază;
6. Solidaritatea socială;
7. Confidențialitatea;
8. Cooperarea și parteneriatul;
9. Subsidiaritatea, potrivit căreia, în situațiile în care persoana sau familia nu își poate asigura integral nevoile sociale, intervin colectivitatea locală și structurile ei asociative și, complementar, statul;
10. Abordarea integrată;
11. Abordarea centrată pe persoană în furnizarea de servicii;
12. Egalitatea de tratament în ceea ce privește încadrarea în muncă și ocuparea forței de muncă;
13. Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor.



## **OBIECTIVELE CENTRULUI**

1. Găzduirea rezidenților în condiții foarte bune, asigurarea cazării, hranei, cazarmamentului și condițiilor igienico-sanitare corespunzătoare, precum și întreținerea și folosirea eficientă a bazei materiale și a bunurilor din dotare;
2. Îngrijirea personală și supravegherea permanentă a rezidenților;
3. Realizarea activităților de recuperare a beneficiarilor de servicii sociale, prin programe de ergoterapie aplicate în mod direct și prin terapii asociate;
4. Elaborarea programelor individuale și de grup, adaptate afecțiunii fiecărei persoane;
5. Asigurarea pentru beneficiari a protecției și asistenței în cunoașterea și exercitarea drepturilor lor;
6. Asigurarea consilierii și informării psihologice, sociale și juridice rezidenților și aparținătorilor;
7. Asigurarea pazei și securității beneficiarilor;
8. Asigurarea îndeplinirii standardelor de calitate pentru serviciile specifice;
9. Intervenția în combaterea și prevenirea instituționalizării ca posibilitate de abuz din partea familiei;
10. Acordarea de sprijin și asistență de specialitate în vederea prevenirii situațiilor care pun în pericol siguranța rezidenților;
11. Acordarea asistenței și sprijinului pentru rezidenți în exercitarea dreptului la exprimarea liberă a opiniei, în funcție de discernământul acestora;
12. Organizarea de activități cultural-educative și de socializare atât în interiorul centrului cât și în afara acestuia;
13. Descoperirea și dezvoltarea aptitudinilor personale a abilităților de autoîngrijire în scopul independenței fizico-psihice în societate;
14. Dezvoltarea de parteneriate și colaborarea cu organizații neguvernamentale și alți reprezentanți ai societății civile, în vederea diversificării serviciilor de asistență specială, în funcție de realitățile și specificul local.

## SERVICIILE OFERITE

La admitere, centrul încheie cu fiecare beneficiar un „**Contract de servicii**” care stipulează drepturile și obligațiile fiecărei părți contractante, precum și tipurile de **servicii sociale** pe care le poate asigura:

### *Ingrijire și asistență*

Rezidenții beneficiază de servicii de:

- 🌿 hrănire (masa se serveste la ore fixe, de 3 ori pe zi + 2 suplimente; se ține cont de regimul dietetic prescris de medic, precum și de preferințele alimentare, în limitele posibilităților);
- 🌿 igiena personală;
- 🌿 supraveghere continuă și menținerea sănătății;
- 🌿 asigurarea medicației specifice.

### *Sprijin și consiliere pe probleme de sănătate*

#### *Evaluare inițială și reevaluări periodice*

Echipa multidisciplinară a Centrului Rezidențial efectuează o evaluare inițială a fiecărui beneficiar, precum și reevaluări periodice, în baza cărora se stabilesc serviciile ce vor fi asigurate beneficiarului.

În cadrul Centrului Rezidențial se realizează o monitorizare strictă a persoanelor aflate în îngrijire și, împreună cu personalul de specialitate, se acționează atunci când se sesizează apariția unor modificări semnificative în ceea ce privește starea fizică și psihică a acestora.

În baza evaluării inițiale efectuate de echipa pluridisciplinară (medic, asistent medical, asistent social, kinezoterapeut), se întocmește planul individualizat de intervenție în care se menționează serviciile ce vor fi asigurate beneficiarilor.

### *Educație*

Beneficiarii centrului au acces la servicii educaționale, educație pentru sănătate.

### *Recuperare*



- 🌿 kinezoterapie, masaj, hidrofizioterapie;
- 🌿 servicii de readaptare și socializare;
- 🌿 terapie ocupațională (bucătărie, computer, diverse activități gospodărești, activități cu voluntari);
- 🌿 terapie de dezvoltare a autonomiei personale (educație perceptivă, igiena personală, autogospodărire).

## ***Integrare și reintegrare socială***

Centrul Rezidențial asigură desfășurarea activităților de încurajare și sprijin a relației cu familia și comunitatea locală, asistență socială, asistenta religioasă, socializare, însoțire, reprezentare și mediere.



## ***Activități de relaxare și petrecerea timpului liber***

- 🌿 Excursii;
- 🌿 Programe de divertisment;
- 🌿 Concursuri;
- 🌿 Activități de recreere în cadrul complexului.

## ***Protecție împotriva abuzurilor și neglijării***

Beneficiarii sunt protejați (prin proceduri specifice) împotriva abuzului (fizic, psihologic, sexual, financiar-material), neglijării, discriminării, a tratamentului degradant sau inuman.

Informațiile despre beneficiari sunt păstrate în mod corespunzător, persoanelor instituționalizate aici asigurându-li-se confidențialitatea datelor, aspect prevăzut și în Regulamentul intern.

## ***Servicii suplimentare***

În cazul în care beneficiarul dorește alte servicii sau facilități care nu sunt stipulate în contractul de servicii și implicit în taxa generală, care nu vin în contradicție cu obligațiile beneficiarului și apărătorului legal, de orice natură medicală sau care să contribuie la confortul personal al beneficiarului, unitatea îi va facilita îndeplinirea doleanțelor urmând ca beneficiarul să suporte costurile aferente.

## DESCRIEREA CENTRULUI

Centrul Rezidențial se află situat în București, sector 1, lângă Parcul Bazilescu și funcționează în coordonarea FCER- DASM.



Centrul Rezidențial își desfășoară activitatea într-o clădire construită în anul 1979, cu subsol, parter și 2 etaje, având un teren propriu amenajat pentru plimbări și activități în aer liber de 11860 m<sup>2</sup> lângă parcul Bazilescu. Suprafața construită este de 2145 m<sup>2</sup> iar suprafața construită desfașurată, după lucrările de reabilitare și modernizarea este de 7686 m<sup>2</sup>.

În anul 2013 s-a început modernizarea clădirii centrului, în prima etapă s-a realizat consolidarea structurii de rezistență, reabilitarea pereților exteriori, incluzând îmbunătățirea protecției termice cu polistiren expandat, schimbarea tâmplăriei exterioare cu una tip termopan, reabilitarea terasei, modernizarea instalațiilor de încălzire și de pregătire a apei calde, renovarea, consolidarea blocului birouri administrative, renovarea interioarelor de la etajul 2.

În prezent, Centrul Rosen dispune de 57 de camere cu 110 locuri de cazare la parter și etajul 1, precum și de 29 de camere complet renovate, mobilate și utilate cu 51 de locuri de cazare la etajul 2.



Centrul dispune de adaptări specifice pentru persoane cu dizabilități: intrările în unitate sunt prevăzute cu rampe cu balustrade; pe holurile interioare sunt montate balustrade de ghidaj pentru nevăzători.

Amplasarea unității permite utilizatorilor acces liber la toate serviciile și facilitățile comunității; există căi de acces circulate de mijloace de transport în comun în direcția unitatii noastre, precum și 2 lifturi pentru

uzul rezidenților.

Centrul este racordat la rețeaua de curent electric, la rețeaua de apă și canalizare și dispune de un sistem propriu și eficient de termoficare (centrală proprie).

La parter sunt următoarele spații:

- 🌿 11 module cu 2 camere + toaletă și duș
- 🌿 4 camere cu toaletă
- 🌿 Farmacie
- 🌿 Cabinete medicale
- 🌿 Baie asistată și toaleta asistată



- 🌿 Oficiu asistente cu toaleta
- 🌿 Camera ploscar
- 🌿 Sala de mese
- 🌿 2 toalete vizitatori
- 🌿 Bucătărie cu sala de mese
- 🌿 Birou administrator
- 🌿 Club seniori
- 🌿 Hol TV
- 🌿 Sala de ședințe
- 🌿 Corp administrativ – 3 birouri (contabilitate, secretariat, direcțiune)

La etajul 1 există:

- 🌿 11 module cu 2 camere + toaletă și duș
- 🌿 3 module cu 2 camere + toaletă
- 🌿 3 camere cu toaletă
- 🌿 Cabinet medic psihiatru
- 🌿 Baie asistată și toaleta asistată
- 🌿 Oficiu asistente cu toaletă
- 🌿 Ploscar
- 🌿 Sala de mese
- 🌿 Oficiu bucătărie
- 🌿 Ergoterapie (nouă)
- 🌿 Club seniori (nou)
- 🌿 Frizerie

Utilități prezente în camerele beneficiarilor dela parter si etajul 1:

- 🌿 televizor
- 🌿 frigider
- 🌿 mobilier
- 🌿 sistem alarmă anti-incendiu
- 🌿 sistem alarmare urgențe



La etajul 2 există:

- 🌿 18 camere duble cu baie și toaletă

- 🌿 4 apartamente cu baie și toaletă
- 🌿 7 camere single cu baie și toaletă
- 🌿 Sală de sport-kinetoterapie
- 🌿 Sală de mese+ oficiu
- 🌿 Bucătărie ocupațională
- 🌿 Spălătorie
- 🌿 2 grupuri sanitare vizitatori
- 🌿 Camera serverelor
- 🌿 Oficiu lenjerie
- 🌿 Club + bibliotecă/sală internet
- 🌿 Hospice + baie asistată
- 🌿 Cabinet medic
- 🌿 Cabinet asistente

Cele 29 de camere de la etajul 2 sunt diferențiate pe grade de confort( A, B, C) au fiecare toaletă cu baie proprie, totalizând un efectiv de 51 de locuri (43 paturi single și 4 paturi duble separabile).



În fiecare cameră există mobilier nou, TV, frigider, aer condiționat, acces la internet, grup sanitar propriu, posibilități de pregătire a hranei, sisteme de siguranță și alarmare pentru situații de urgență, conform necesităților vârstelor 3 și 4.

Camerele au aer conditionat și obloane la ferestre pentru menținerea temperaturii optime.

Subsolul are spații pentru utilități:

- 🌿 Centrala termică cu utilaje noi
- 🌿 Centrala telefonică
- 🌿 Magazii diverse
- 🌿 Vestiar pentru angajați
- 🌿 Toalete pentru angajați
- 🌿 Sala de sport pentru rezidenți

## **PERSONALUL CENTRULUI**

### ***ASIGURAREA ASISTENȚEI MEDICALE***

- 🌿 2 medici, medicină generală – facultatea de medicină;
- 🌿 1 farmacist – facultate farmacie;
- 🌿 1 asistentă șefă;
- 🌿 13 asistente medicale generaliste principale;
- 🌿 20 infirmiere;
- 🌿 1 asistent medical balneo-fizio-terapie – școala post-liceală sanitară.

Se asigură:

- 🌿 fișă de evaluare inițială medicală la internare;
- 🌿 asistență medicală non-stop;
- 🌿 tratament medical conform diagnosticelor medicale;
- 🌿 asistență stomatologică și oftalmologică periodică cu transport în clinici externe.
- 🌿 evaluarea zilnică a stării de sănătate prin vizite medicale;
- 🌿 în cazul în care problematica medicală și psihică depășește posibilitățile complexului, beneficiarii sunt direcționați către diverse spitale de specialitate din București cu care centrul are contract.

### ***RECUPERARE, SOCIALIZARE ȘI EVALUARE***

- 🌿 1 psiholog – facultatea de psihologie;
- 🌿 1 psihiatru- facultatea de medicina specializarea psihiatrie.
- 🌿 2 asistenți sociali cu facultatea de asistență socială și sociologie și masterat în consiliere socială.
- 🌿 1 Instructor kinetoterapeut

Se asigură:

- 🌿 evaluare psihologică
- 🌿 consiliere și terapie psihologică, consiliere socială, reprezentare, mediere, însoțire.
- 🌿 recuperare motorie, kinetoterapie, gimnastica de intretinere.
- 🌿 socializare

### ***ÎNGRIJIRE ZILNICĂ ȘI ÎNTREȚINERE***

20 infirmiere – cursuri de calificare, care asigură și sunt responsabile de:

- 🌿 toaleta zilnică (nevoi fiziologice, spălat, îmbrăcat).
- 🌿 schimbul lenjeriei;
- 🌿 schimbul scutecelor;
- 🌿 servirea mesei rezidenților.

1 spălătoreasă – cursuri de calificare, care asigură și sunt responsabile de:

- 🌿 spălarea hainelor;
- 🌿 spălarea lenjeriei;
- 🌿 calcatul hainelor;
- 🌿 distribuire lenjerie pat și haine.

11 îngrijitoare curățenie care asigură și sunt responsabile de:

- 🌿 curățenia la nivel de unitate;
- 🌿 curățenia toaletelor.
- 🌿 curățenie curte

### ***PREPARAREA ȘI SERVIREA HRANEI***

- 🌿 1 Administrator bucătărie
- 🌿 2 Magazioneri
- 🌿 1 Achizitor
- 🌿 1 Bucătar șef.
- 🌿 5 Bucătari
- 🌿 1 Cofetar patiser
- 🌿 3 ajutoare bucătari
- 🌿 6 Lucrători bucătărie

### ***ADMINISTRATIV***

- 🌿 1 Director cămin
- 🌿 1 Administrator
- 🌿 1 Secretară
- 🌿 1 Manager etaj 2
- 🌿 1 Magazioner
- 🌿 2 Contabili
- 🌿 6 Angajați întreținere

## FACILITĂȚI

Centrul Rezidențial pune la dispoziția beneficiarilor următoarele facilități:

### In camera

- 🌿 TV cu cablu;
- 🌿 conexiune internet la etajul 2
- 🌿 aer condiționat la etajul 2
- 🌿 obloane antisolare la ferestre
- 🌿 senzor fum antiincendiu
- 🌿 sisteme de alarmare pentru cazuri de urgență
- 🌿 posibilitatea de a încălzi mâncarea și de a prepara băuturi calde în camera (pentru etajul 2)
- 🌿 mobilier
- 🌿 scaun cu roțile

### Spații comune



- 🌿 club de creație pentru seniori
- 🌿 bibliotecă / sala computere
- 🌿 3 holuri dotate cu TV cu diagonală mare
- 🌿 sală de ergoterapie
- 🌿 atelier bucătărit
- 🌿 aparate de recuperare motricitate
- 🌿 sală de exerciții fizice
- 🌿 sală hidro fizioterapie
- 🌿 scaune cu roțile

### Curtea centrului

- 🌿 Parc de recreere.
- 🌿 Zona grădinărit pentru rezidenți.
- 🌿 Bazin cu fântână arteziană.
- 🌿 Foișor cu mese și bănci.
- 🌿 Scaune pe roțile.
- 🌿 Rampe de acces pentru scaune cu roțile.





## **PROCEDURI DE EFECTUARE ȘI REZOLVARE A RECLAMAȚIILOR**

Reclamațiile din partea beneficiarilor sau familiilor acestora vor fi trecute în „Registrul pentru reclamații”. Instituția are stabilite clar procedurile de reclamare cu privire la activitățile și serviciile oferite de acest centru.

Reclamațiile și sesizările pot fi făcute verbal, în scris sau prin e-mail.

Centrul Rezidential pune la dispoziția beneficiarilor următoarele condiții de consemnare a sesizărilor și reclamațiilor:

-  registru de sesizării și reclamații ;
-  cutia de sesizării și reclamații.

Acestea sunt verificate zilnic de către conducerea unității. Sesizările și reclamațiile vor fi adresate directorului complexului care va lua măsurile ce se impun și va oferi răspuns în maxim 10 de zile lucrătoare.

Dacă sesizările și reclamațiile depășesc sfera de influență a complexului acestea vor fi trimise și soluționate de către forurile superioare competente. La admiterea în instituție beneficiarii sunt informați cui trebuie să i se adreseze dacă doresc să reclame anumite servicii sau moduri de comportament a personalului. Centrul încurajează beneficiarii să sesizeze anumite nereguli ale personalului asupra căruia se iau măsuri prompte. Toate reclamațiile urmăresc anumite etape care sunt explicate de către persoanele răspunzătoare beneficiarilor și familiilor acestora.

## DREPTURILE BENEFICIARILOR



1. dreptul de a fi consultați la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura activitățile într-un mediu fizic accesibil, sigur, intim, funcțional;
3. de a-și exprima liber opțiunile;
4. de a gândi și acționa autonom;
5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contract;
7. de a beneficia în mod egal de serviciile oferite de complex;
8. de a beneficia de confidentialitate privind datele personale și informațiile medico – psihice;
9. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați sexual;
10. de a face reclamații și sugestii fără teama de represalii;
11. de a nu fi exploatați economic – abuzuri privind banii, proprietățile, pretenții ce depășesc taxele convenite pentru serviciile oferite;
12. de a fi tratați și de a avea acces la toate serviciile fără discriminare;
13. de a beneficia de intimitate, de a-și manifesta liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
14. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;
15. de a-și utiliza cum dorește lucrurile personale;
16. de a-și gestiona cum dorește resursele materiale;

17. de a fi anunțați în scris și de a putea fi audiați cu 20 de zile lucrătoare în avans dacă vor fi excluși de la accesul și activitățile Centrului Rezidențial – cazuri de transfer, ori rezilierea unilaterală a contractului de servicii;
18. de a fi excluși/transferati din Centrul Rezidențial numai :
  - 🌿 din rațiuni de ordin medical;
  - 🌿 la dorința beneficiarului;
  - 🌿 pentru comportamente ce sunt un pericol pentru beneficiar, pentru ceilalți beneficiari sau pentru salariați;
  - 🌿 pentru comportamente ce prejudiciază rutinele zilnice ale activităților Caminului Rosen
  - 🌿 în cazuri de forta majora – cataclisme naturale, apariția unui focar de infecție epidemica.
19. de a practica cultul religios dorit;
20. de a duce o viață de adult împlinită în ceea ce privește sexualitatea
21. de a fi informați cu privire la toate activitățile ce se desfășoară în cadrul Centrului Rezidențial.
22. de a nu desfășura activități lucrative împotriva voinței;
23. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
24. de a fi tratați individualizat;
25. de a primi răspuns la toate solicitările, opiniile exprimate;
26. dreptul la vizită;
27. dreptul la corespondență
28. dreptul la intimitate;
29. de a primi cadouri sau donații;



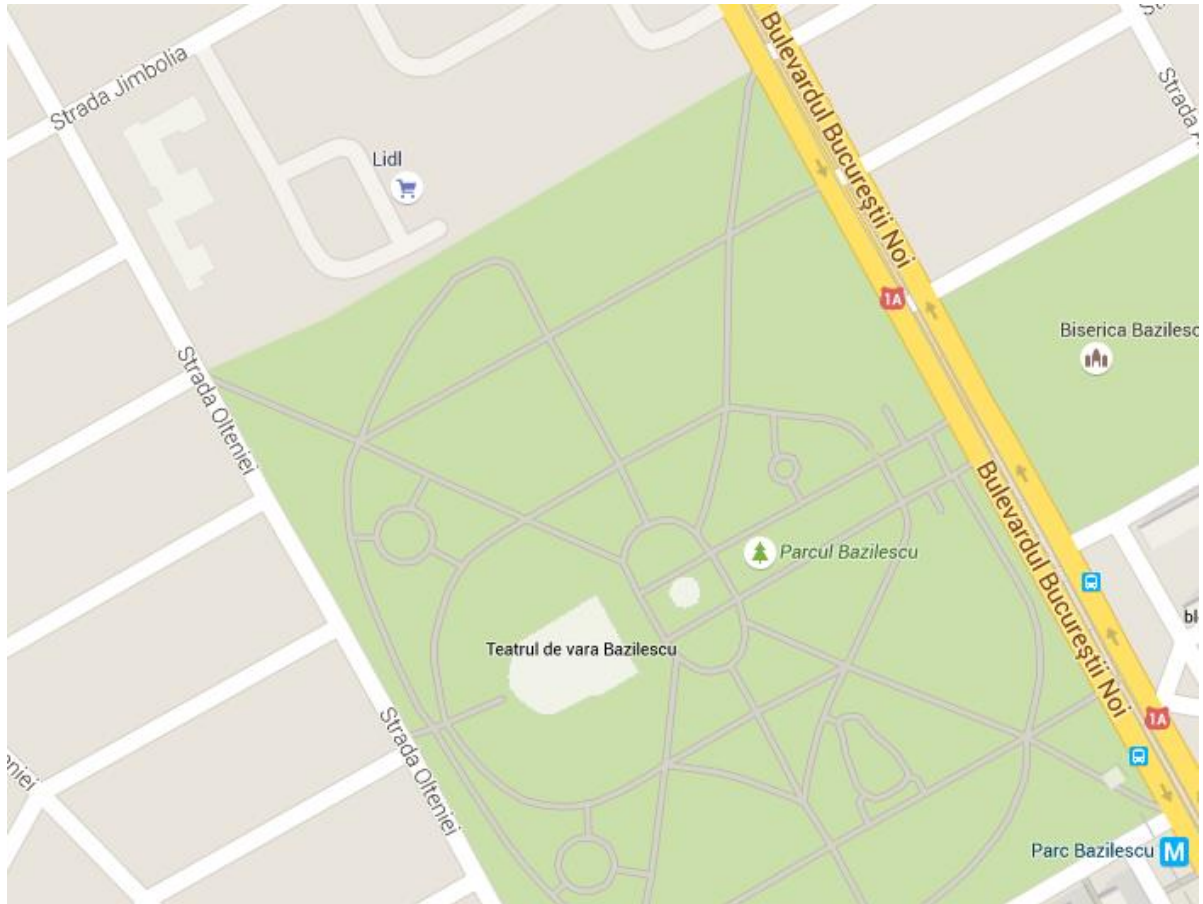
## **OBLIGAȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE BENEFICIARILOR**

1. Să respecte drepturile celorlalți beneficiari;
2. Să manifeste un comportament civilizată față de ceilalți beneficiari;
3. Să nu agrezeze fizic sau verbal beneficiarii sau salariații;
4. Să nu consume băuturi alcoolice;
5. Să respecte programul zilnic de îngrijire;
6. Să folosească cu atenție și grijă bunurile Centrului Rezidențial
7. Să respecte ordinea, curățenia, igiena personală și igiena camerei unde locuiesc;
8. Să nu se întoarcă din învoire în stare de ebrietate;
9. Să respecte intimitatea celorlalți beneficiari;
10. Să nu fure;
11. Să respecte regulamentul de ordine interioară al unitatii;
12. Să nu abuzeze fizic, psihic, sexual, economic ceilalți beneficiari.

Nerespectarea acestor obligații va atrage măsuri punitive din partea unității până la externarea beneficiarului cu respectarea normelor legale în domeniu.

Angajații Centrului Rezidențial vor respecta drepturile beneficiarilor întocmai, orice abatere sau încălcare va atrage după sine măsuri administrative până la concediere cu respectarea legislației în vigoare.

## CONTACT



Strada Jimbolia nr. 105, Sector 1, București

lângă Parcul Bazilescu, metrou Bazilescu

Tel/fax: +40-021-667.36.33

[www.caminulrosen.ro](http://www.caminulrosen.ro)