

*Caminul de batrani "SUFLETE IN ETATE",  
alias Centrul socio-medical Resedinta Victoria,  
Aleea Meteorologiei nr. 21D, Sector 1, Bucuresti  
0762.63.46.66; contact@resedinta-victoria.ro; www.resedinta-victoria.ro;*

## Carta Drepturilor Beneficiarilor

Viziunea caminului de batrani „SUFLETE IN ETATE” este abordarea dizabilității din punct de vedere al drepturilor omului.

Filozofia noastră este incluziunea, bazată pe principiul că toti oamenii sunt egali și trebuie respectati și valorizati.

Noi considerăm persoana cu dizabilități ca detinător de drepturi garantate prin lege și prin conventii internationale.

Scopul final al tuturor demersurilor noastre este de a abilita persoanele cu dizabilități și de a asigura participarea acestora la viața activă a comunității, din punct de vedere politic, economic, social și cultural.

Această abordare se bazează pe standardele internationale în domeniul drepturilor omului și accentuează promovarea și protecția drepturilor omului pentru persoanele cu dizabilități.

Patru valori de bază ale tuturor actelor legislative din domeniul drepturilor omului sunt de o importanță deosebită în contextul dizabilității. Acestea se regăsesc în toate activitățile noastre și sunt:

- Demnitatea fiecărei persoane, care este de o valoare inestimabilă datorită valorii persoanei ca individ, nu datorită faptului ca aceasta ar fi „valorosă” din punct de vedere economic sau în orice alt fel.
- Conceptul de autonomie sau autodeterminare, care se bazează pe prezumția capacității de auto-directionare a acțiunilor și comportamentelor fiecărei persoane. Acest concept cere ca persoana să fie plasată în centrul deciziilor care o privesc.
- Egalitatea inerentă, înnăscută a tuturor persoanelor, indiferent de diferențele dintre acestea.
- Etica solidarității, care îi cere societății să susțină libertatea persoanelor acordându-le totodată sprijinul social corespunzător.

### **1. Caminul de batrani "SUFLETE IN ETATE" ca furnizor de servicii sociale garanteaza drepturile beneficiarilor :**

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere respectarea următoarelor drepturi:

1. de a fi informați, ei și reprezentanții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai centrului rezidențial și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura viața într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
3. de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanți legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;

4. de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;
5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
7. de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
9. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
12. de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
14. de a beneficia de intimitate;
15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
16. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
17. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;
18. de a practica cultul religios dorit;
19. de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centrul rezidențial, împotriva voinței lor;
20. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
21. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de centrul rezidențial;
22. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre procedurile aplicate în centrul rezidențial și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
23. de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în centrul rezidențial;
24. de a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de furnizare servicii;
25. de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal.

**2.Caminul de batrani "SUFLETE IN ETATE"** ca furnizor de servicii sociale are următoarele drepturi:

- 1.De a veghea la respectarea drepturilor si obligatiilor beneficiarilor cazati in centrul rezidential.
- 2.De a selecta si alege beneficiarii carora urmeaza sa le acorde servicii sociale in functie de nevoile acestora si de serviciile sociale disponibile.
- 3.De a fi respectati de catre beneficiari, de reprezentantii legali si de vizitatorii acestora.
- 4.De a fi respectat Programul de vizita stabilit, pentru a nu fi impiedicati in prestarea serviciilor sociale catre beneficiari.
- 5.De a fi informati cu privire la modificarile intervenite in situatia medicala sau sociala a beneficiarului pe perioada internarii in centrul rezidential.

6. De a solicita completarea periodica a unui Chestionar de satisfactie a beneficiarului/ reprezentantului legal cu privire la gradul de satisfacere a nevoilor beneficiarului in prestarea serviciilor sociale cat si eventuale nemulumiri constatate.

### **3. Relatia cu beneficiarii**

Pe baza drepturilor mai sus enumerate

1. beneficiarii sunt implicati în alcătuirea planurilor personale de viitor și sunt prezenti la întâlnirile periodice cu personalul.
2. beneficiarii participă la întâlnirile lunare de auto-reprezentare (self-advocacy) și sunt încurajati să-și cunoască drepturile, să și le apere și să ia propriile decizii.
3. beneficiarii au întâlniri organizate cu conducerea centrului.
4. beneficiarii pot face plângeri pe baza procedurilor de plângeri special elaborate pentru ei
5. beneficiarii pot stabili întâlniri cu membrii conducerii centrului, ori de câte ori este nevoie.

### **4. Plângeri, Protectia beneficiarilor împotriva abuzului**

**O plângere (reclamatie, nemulumire)** o preocupare, grijă sau problemă pe care nu o puteti rezolva în mod uzual cu unul din membrii personalului implicat în activitățile voastre.

Noi ne obligăm să vă oferim servicii de înaltă calitate. Scopul nostru este de a găsi solutii consensuale pentru problemele cu care se confruntă beneficiarii noștri. Plângerile, reclamatiiile, grijile exprimate sunt privite de către noi într-un mod pozitiv pentru că ne ajută să devenim mai eficienți în căutarea unor astfel de solutii, ceea ce înseamnă că oferim explicatii, corectăm neînțelegerile și, dacă este necesar, reevaluăm și îmbunătăim serviciile oferite.

Majoritatea neînțelegerilor și întrebărilor pot fi solutionate prin discutii cu personalul.

#### **Procedura prin care beneficiarii pot face sesizări**

Dacă aveti întrebări (neînțelegeri) și acestea nu au fost lămurite, solutionate în timpul discutiilor cu personalul, atunci pot fi urmate, în ordinea de mai jos, procedurile:

1. Solicitati o întrevvedere cu coordonatorul serviciului vizat (în functie de natura plângerii) și căutati împreună o solutie
2. Solicitati o audientă la directorul centrului și relatati-i motivele nemulumirii dumneavoastră
3. Înaintati o sesizare scrisă adresată directorului centrului, subliniind faptul că este o plângere formală și mentionati clar natura plângerii.

Plângerea va fi solutionată într-un număr de 30 zile și vă vor fi comunicate:

- decizia luată și motivele pentru care a fost luată decizia;
- actiunile propuse și motivele pentru care au fost propuse.

Confidentialitatea va fi respectată.

#### **Mentiuni speciale: în cazul în care beneficiarul nu poate să scrie:**

Beneficiarul aflat în imposibilitatea de a scrie va solicita ajutorul unei persoane de încredere în redactarea plângerii adresate directorului centrului.

Plângerea trebuie să reflecte fidel doleantele beneficiarului.

Beneficiarii trebuie pregătiți pentru a conștientiza această posibilitate, în special în cazul beneficiarilor cu dizabilități severe.

Principiile de baza ale personalului angajat sunt:

- Sanse egale pentru toti
- Nediscriminarea pe criterii de sex, rasa, etnie, orientare sexuala, varsta,

statut profesional, stare materiala, aspect fizic, confesiune religioasa, convingeri politice.

- Dreptul la viata privata, confidentialitate.
- Dreptul la exprimarea libera a opiniilor, principiilor si convingerilor.
- Niciodata nu se vor folosi in scopuri straine de misiunea asociatiei,

informatii personale despre membrii, simpatizantii, angajatii, voluntarii sau orice alte persoane .

- Relatiile interne se bazeaza pe respect, demnitate si onestitate.
- Nu se tolereaza comportamentul ofensator, agresiv, defaimator, calomnia,

hartuirea sexuala.

- Psihologul va promova paritatea cu profesiunile înrudite și își va respecta obligațiile ce decurg din lege în orice moment al existenței sale profesionale, având în același timp dreptul să recurgă la prevederile legii specifice ori de câte ori se simte frustrat în respectul față de drepturile sale.
- Cu ocazia colaborării pe baza constituirii unor echipe ce au scopuri comune psihologul nu va face compromisuri profesionale și va participa în mod real la toate etapele proiectului, de la definirea clară a scopului până la întocmirea referatului sau raportului științific. Acceptarea proiectului sau refuzul acestuia îl va face în faza inițială având dreptul să părăsească echipa numai atunci când constată și poate demonstra că nu e respectat profesional sau când demersul este orientat voit spre scopuri neumanitare care implică lipsa de respect pentru drepturile omului sau daca acestea sunt încălcate.
- Documentatiile vor fi păstrate sub același regim strict de confidențialitate, iar cele depășite ca termen de valabilitate vor fi casate și distruse în cadrul unei comisii special prevăzute în acest sens prin normele legale în vigoare. Accesul la documentații arhivate sau nu, va fi permis doar persoanelor de aceeași specialitate profesională. Excepție fac evidențele primare și psihodiagnosticele sintetice emise oficial.
- In activitatea sa profesională psihologul va utiliza criteriile și metode științifice pentru care este format și atestat, acestea fiind comunicabile, controlabile și demonstrabile, limitând astfel recurgeri păguboase la principiul autorității.
- Psihologul nu va oferi servicii profesionale și nici nu va utiliza tehnici, metode, care nu sunt în conformitate cu criteriile științifice și etice ale profesiei sale.

Prezenta carta a drepturilor beneficiarilor isi produce efectele incepand cu data de 01.01.2016.

Presedinte  
Topuzaru Cornel Iulian