



MINISTERUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI

GHIDUL BENEFICIARULUI

CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI NEAMȚ
Centrul de Recuperare și Reabilitare
Neuropsihiatrică Războieni

Loc. Războieni ; Jud. Neamț
Cod poștal : 617377
Tel-fax : 0233-292909
E-mail : crrn_războieni@yahoo.com

Scopul serviciului social

C.R.R.N. Războieni este centru de tip rezidențial, care are rolul de a asigura la nivel județean, prin serviciile furnizate (găzduire, asistență medicală, îngrijire, recuperare, reabilitare, consiliere psihologică, terapie ocupațională, socializare, petrecere a timpului liber), aplicarea politicilor și strategiilor de asistență specială a persoanelor cu dizabilități, prin creșterea șanselor recuperării și/sau integrării acestora în familie, ori în comunitate și de a acorda sprijin și asistență pentru prevenirea situațiilor ce pun în pericol securitatea persoanelor cu dizabilități.

Scurt istoric :



Localitatea Războieni, veche așezare răzășescă cu o denumire mai mult decât sugestivă (Războieni – locul războiului), se compune din cinci sate, după cum urmează: Războienii de Jos – sat reședință de comună, Războieni, Borșeni, Valea Albă, Valea Mare.

CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI NEAMȚ
Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni

Pe harta județului ea este situată în partea de nord-est a județului Neamț și este străbătută de coordonatele geografice 4703` latitudine nord și 26033` longitudine est, fiind poziționată la exteriorul culmii subcarpatice Corni.

Printre instituțiile localității cu o însemnatate de prim rang pe plan social se regăsește **Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni** care reprezintă o formă de instituție a statului care asigură protecție, ocrotire, găzduire, îngrijire, activități de recuperare și reabilitare funcțională, de readaptare integrare/reintegrare socială persoanelor adulte cu handicap neuropsihic.

Unitatea a fost fondată în anul 1902 prin donația unei suprafețe de 1.65 ha de teren de către Epitropia << Sfântul Spiridon >> din Iași, cu scopul construirii unui spital.

1905 - se construiește „ Pavilionul central “ prin contribuția județului Neamț. Celelalte construcții sunt realizate în anii următori.

Până la începutul anului 1964 funcționează ca spital rural.

1964 - ***Spitalul Rural Războieni*** se reprofilează în unitate de asistență socială, schimbându-și denumirea în ***Căminul de Bătrâni Războieni***, așa cum rezultă din hotărârea 95 din 05.02.1964 a fostului Comitet executiv al Sfatului popular regional Bacău.

1966 - instituția își schimbă denumirea în ***Cămin Spital de Boli Cronice Psihice Războieni***, prin decizia Direcției pentru Probleme de Muncă și Ocrotiri Sociale a Județului Neamț, for tutelar.

1990 - conform H.G. nr. 1161 unitatea trece în subordinea S.S.P.H. București, ca organ central de specialitate și a I.S.T.P.H. Neamț, instituție descentralizată de nivel județean.

1999 - instituția își schimbă denumirea în ***Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni***, conform art. 6 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 102/1999, modificată și aprobată prin Legea 519/2002.

2003 - în urma desființării S.S.P.H. și respectiv I.S.T.P.H., se înființează Autoritatea Națională pentru Persoane cu Handicap, organism aflat în subordinea directă a Guvernului, iar la nivel județean se înființează Serviciul Public de Asistență Socială în subordinea Consiliului Județean Neamț. În plan regional, unitatea rămâne în coordonarea metodologică a Inspecției Regionale Vaslui.

2005 - centrul se subordonează Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Neamț.

2007 - centrul funcționează, conform Hotărârii 169/21.12.2006, ca instituție publică cu personalitate juridică, în subordinea Consiliului Județean Neamț.

2012 - a fost dat în folosință unul din pavilioanele care au fost reabilitate prin proiectul << **Reabilitarea, Modernizarea și Extinderea Centrului de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni** >>.

În prezent :

Beneficiarii serviciilor sociale oferite în cadrul centrului nostru sunt persoane de peste 18 ani care prezintă dizabilități neuropsihice, conform certificatelor de persoane cu handicap eliberate de Comisia de Evaluare a Persoanelor cu Handicap pentru Adulți Neamț.

Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în cadrul **C.R.R.N. Războieni** sunt următoarele:

- ✓ respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- ✓ protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- ✓ asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- ✓ deschiderea către comunitate;
- ✓ asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- ✓ asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- ✓ ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitate de exercițiu;
- ✓ facilitarea menținerii relațiilor personale ale beneficiarului și a contactelor directe, după caz, cu frații, părinții, alte rude, prieteni, precum și cu alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament;
- ✓ promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- ✓ asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- ✓ preocuparea permanentă pentru identificarea soluțiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate, pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;

- ✓ încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- ✓ asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- ✓ asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- ✓ primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- ✓ colaborarea centrului cu serviciile publice de asistență socială.

Admiterea :

Persoanele care solicită asistență de tip rezidențial într-o instituție de protecție specială pentru persoane adulte cu handicap vor solicita primăriei de domiciliu constituirea și transmiterea dosarului către DGASPC conform art. 17 din H.G. 430/2007.

Registratura DGASPC Neamt transmite în termen de 5 zile dosarul de solicitare a admiterii într-un centru specializat către Comisia de Evaluare a Persoanelor Adulte cu Handicap.

Comisia de Evaluare a Persoanelor Adulte cu Handicap Neamț verifică cererea și documentele prevăzute de legislația în vigoare și soluționează cererea, în termen de cel mult 15 zile de la data înregistrării dosarului.

În vederea admiterii în centru, dosarul personal întocmit de primăria de domiciliu, în baza cererii solicitantului/reprezentanților legali ai acestora, va conține documentele prevăzute de Hotărârea Consiliului Județean Neamț nr. 34 / 25.02.2016 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Comisiei de Evaluare a Persoanelor Adulte cu Handicap;

După **emiterea deciziei** de admitere într-un centru rezidențial, dosarele sunt discutate în cadrul Comisiei de analiză și soluționare a cererilor de admitere în centre publice pentru persoane, pentru stabilirea centrului în funcție de locurile disponibile și posibilitățile de a răspunde nevoilor specifice ale beneficiarului.

Centrul pune în executare decizia de admitere în ordinea repartizării, iar persoana se va prezenta în momentul intrării în centru cu următoarele analize medicale de dată recentă (nu mai vechi de 30 zile):

- radioscopie pulmonară;
- examen de laborator (coprocultură) realizat de Centrul de Sănătate Publică Neamț;

- examen sânge – VDRL;
- examen psihiatric – obligatoriu pentru toți bolnavii;
- test HIV;
- adeverință medicală care să ateste că nu suferă de boli transmisibile.

La intrarea în centru, beneficiarul, respectiv reprezentantul sau reprezentanții acestuia semnează: contractul de servicii, angajamentul de plată, precum și un angajament de susținere.

Acte necesare pentru admiterea beneficiarului în centru:

- ❖ **cererea** din partea persoanei cu handicap/reprezentantului legal (tutore/curator)/rudelor de gradul I, soț/soție; dacă nu există posibilitatea ca solicitantul să întocmească cererea, aceasta va fi redactată de către reprezentantul primăriei de domiciliu (conform anexei 11 la Hotărârea Consiliului Județean nr. 34 din 25.02.2015 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Comisiei de Evaluare a Persoanelor Adulte cu Handicap Neamț;
- ❖ **document de identitate** (în copie) – respectiv carte de identitate/buletin de identitate – cu viză de domiciliu sau reședință valabilă;
- ❖ **documente de stare civilă** (în copie) – certificat de naștere, certificat de căsătorie, certificat de deces al soțului/soției (după caz), hotărâre de divorț (după caz);
- ❖ **certificat de persoană cu handicap** (în copie);
- ❖ **fișa medicală de la medicul de familie** (în copie);
- ❖ **recomandare de la medicul de familie/specialist** pentru centrul potrivit tipului și gradului de handicap;
- ❖ **certificat medico-legal** de la Institutul de Medicină Legală privind capacitatea de discernământ;
- ❖ **adeverință de venit** – eliberată de administrația financiară sau de primăria de domiciliu, după caz;
- ❖ **documente doveditoare a situației locative** (în copie) – contract casă proprietate personală, act de donație, contract vânzare cumpărare, act moștenire;
- ❖ **cupon de pensie recent, dacă este cazul** – document de venit emis de casa județeană de pensii care confirmă cuantumul și natura venitului persoanei ce dorește internarea;

- ❖ **raport de anchetă socială** – efectuată de serviciul social specializat din cadrul primăriei în a cărei rază își are domiciliul sau reședința persoana cu handicap care solicită admitere în centre publice rezidențiale (anexa nr. 14 la HCJ 34/25.02.2015);
- ❖ **investigații paraclinice** – examen psihiatric, VDRL, examen dermatologic, coproparazitologic, test HIV, radiografie pulmonară, adeverință medicală care să precizeze dacă suferă de boli infecto-contagioase;
- ❖ **dovada eliberată** de serviciul specializat al primăriei în a cărei rază teritorială își are domiciliul sau reședința persoana cu handicap, prin care se atestă că acesteia nu i s-au putut asigura protecția și îngrijirea la domiciliu sau în cadrul altor servicii din comunitate, dacă are sau nu susținători legli și motivul pentru care aceștia nu o pot îngriji;
- ❖ **declarație notarială** din partea solicitantului/apartinătorului că nu există încheiat contract de vânzare/cumpărare cu clauză de întreținere (daca este cazul);
- ❖ **decizie de tutelă/curatelă** instituită de Autoritatea Tutelară (dacă este cazul);
- ❖ **decizie** de punere sub interdicție judecătorească (dacă este cazul).

La primirea în instituție personalul de specialitate efectuează o evaluare complexă persoanei beneficiare de servicii.

Evaluarea beneficiarilor se face în mod individual, iar în termen de 3 zile de la evaluare fiecarui beneficiar i se stabilește un plan individual de intervenție, în funcție de nevoi și de diagnosticul pus.

Planul individual de intervenție este revizuit în funcție de progresul sau regresul pe care îl realizează beneficiarul și se intervine cu noi servicii specifice.

În Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni se realizează o monitorizare strictă, săptămânală a serviciilor oferite persoanelor aflate în îngrijire.

Încetarea/sistarea serviciilor se poate realiza pentru perioade determinate de timp, sau pe perioadă nedeterminată.

Încetarea/sistarea serviciilor pe perioadă determinată de timp se poate realiza în următoarele *situații*:

- la cererea motivată a beneficiarului în scopul ieșirii din centru pe o perioadă determinată, cu acordul scris al persoanei care îi va asigura găzduirea și îngrijirea necesară pe perioada respectivă;
- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță; în cele două situații de mai sus, beneficiarul are toate drepturile care decurg din furnizarea serviciilor medicale, în condițiile contractului-cadru.
- în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată, în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea centrului, cu solicitarea acordului scris al centrului/instituției către care se efectuează transferul beneficiarului;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului, etc.) - centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată, etc.).

Încetarea/sistarea serviciilor pe perioadă nedeterminată de timp se poate dispune în următoarele cazuri și cu respectarea următoarelor condiții:

- la cererea beneficiarului care are preservată capacitatea de discernământ, sub semnătură;
- la cererea reprezentantului legal al beneficiarului lipsit de discernământ și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului;
- transfer pe perioadă nedeterminată în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal. Anterior ieșirii beneficiarului din centru se verifică acordul centrului/instituției în care se va transfera acesta;
- la recomandarea centrului rezidențial care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarului sau se închide;
- caz de deces al beneficiarului;
- în cazul în care beneficiarul nu mai respectă clauzele contractuale, inclusiv din motive imputabile acestuia.

În cazul sistării serviciilor la solicitarea beneficiarului se solicită acestuia să indice în scris locul de domiciliu/rezidență, iar în termen de maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă cu privire la prezența beneficiarului în localitate, pentru a facilita verificarea condițiilor de găzduire și îngrijire oferite.

Servicii sociale oferite:

Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihică Războieni oferă beneficiarilor următoarele **servicii sociale** :

- găzduire, îngrijire, hrană, echipament, medicamente, și alte cheltuieli eligibile pe perioada prevăzută în măsura de protecție a beneficiarului;
- îngrijire personală individualizată și asigurarea condițiilor igienico-sanitare necesare asistaților care beneficiază de măsura de protecție;
- asistență și îngrijire medicală;
- recuperare,
- activități de socializare și petrecere a timpului liber.
- evaluare, consiliere psihologică și sprijin emoțional;
- dezvoltarea abilităților de viață independentă
- activități legate de reintegrarea / integrarea familială.

Personalul

C.R.R.N. Războieni funcționează în baza statului de funcții aprobat prin Hotărârea Consiliului Județean, conform legislației în vigoare, astfel:

- a) personal de conducere;
 - director
 - contabil șef
 - coordonator de specialitate (șef birou)
- b) personal de specialitate de îngrijire și asistență, personal de specialitate și auxiliar;
 - medic primar
 - medic specialist
 - psiholog
 - kinetoterapeut
 - educator

CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI NEAMȚ
Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni

- asistent social
- asistent medico-social
- asistent medical
- asistent medical (balneofizioterapie)
- instructor de ergoterapie
- masor
- infirmier
- c) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire;
- inspector de specialitate
- referent
- administrator
- magaziner
- îngrijitoare
- muncitor calificat
- muncitor necalificat
- spălătoreasa
- paznic.

Dotările centrului :

C.R.R.N. Războieni :

- asigură echipamente pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia utilizatorilor.
- dispune de post telefonic, cu linie telefonică directă.
- dispune de spații pentru realizarea de activități necesare procesului de furnizare a serviciilor.



- dispune de spațiu adecvat pentru activități în aer liber (parc dotat cu bănci și mese).

CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI NEAMȚ
Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni

- dispune de un sistem de iluminat de urgență.
- dispune de rețea proprie de apă și canalizare.
- încălzirea spațiilor este asigurată de sistemul propriu de încălzire cu centrală termică ce utilizează combustibilul special și lemnul de foc.
- dispune de spații amenajate pentru primirea vizitatorilor.

Gazduire :

- dormitoare sunt mobilate cu paturi, dulapuri, noptiere, fiecare beneficiar având posibilitatea de a deține lucruri personale în camera sa;



- toaletele, băile și dușurile sunt accesibile și prezintă dotări pentru toți utilizatorii de servicii.



Îngrijire

- Fiecarui utilizator i se asigură 3 mese complete pe zi la intervale ce nu depășesc 5 ore și un supliment între masa de prânz și cină.
- Utilizatorilor li se asigură și asistență pentru hrănire din partea personalului, încurajându-se hrănirea independentă. Pentru persoanele nedeplasabile, se asigură servirea mesei în dormitoare, cu asistență din partea personalului.
- Utilizatorilor de servicii li se asigură condiții corespunzătoare de igienă personală și menținere a sănătății (îmbrăcăminte și încălțăminte, periuță și pastă de dinți, săpun, prosoape, echipament și materiale necesare pentru cei cu probleme de incontinență).

Asistență medicală

- Evaluarea stării de sănătate a beneficiarilor.
- Tratarea afecțiunilor acute și îndrumarea către spitale și clinici specializate a urgențelor și altor afecțiuni ce nu pot fi tratate în cadrul centrului
- În caz de deces, furnizorul de servicii anunță familia și se ocupă de funeralii în cazul celor abandonați, fără familii sau aparținători.

Recuperare și socializare

Programul de recuperare cu cele trei coordonate fundamentale : medicală, psihologică și socială, cuprinde următoarele terapii : terapia psiho-motrică și de abilitate manuală, psihoterapia de relaxare, terapie comportamentală, terapie ocupațională sau ergoterapie (formare de abilități prin munca), organizarea și formarea autonomiei personale, activități de socializare și recreativ-culturale.

- Terapia ocupațională reprezintă domeniul de terapie care se adresează tuturor beneficiarilor pentru a susține mișcarea în vederea recuperării prin activități manuale (împletit, cusut, croșetat, țesut, olărit, grădinărit, etc.)

CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI NEAMȚ
Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni



- Terapie prin joc : practicarea de jocuri distractive specifice beneficiarilor : tenis de masă, șah, rummy, table, cărți, activități sportive .



CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI NEAMȚ
Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni

- Activități educaționale specifice : inițierea și perfecționarea normelor de conduită pe care beneficiarii trebuie să le aibă și să le respecte în comunitate (în măsura posibilităților fizice și psihice).



- Socializare : organizarea de excursii, drumeții, vizionări de spectacole și teatru, plimbări individuale.



Se organizează o serie de activități care ajută la realizarea unei mai bune cunoașteri între beneficiari sau între beneficiari și personal :

- activități distractive
- marcarea și sărbătorirea unor zile naționale
- petrecerea în mod tradițional – festiv a sărbătorilor religioase de peste an.



Asistența socio-psihologică : asistentul social și psihologul au rol de confidenți și îndrumători direcți pentru beneficiarii aflați în situații speciale.

Servicii de asistență socială : se asigura consilierea în vederea depășirii dificultăților personale sau sociale și se propun măsuri de ajutorare. Se oferă de asemenea consultații privind drepturile și obligațiile beneficiarului.

Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu familia și prietenii.

Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu membrii de familie și prietenii (telefon, internet, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).

Membrii de familie și prietenii pot vizita beneficiarul la orice oră, în intervalul 8.00-20.00, cu respectarea programului de activități specifice centrului.

Cabinetul de kinetoterapie și masaj este dotat cu aparatură necesară recuperării. Sunt practicate activități de recuperare fizică, gimnastică medicală, masaj terapeutic și de relaxare.

Drepturi, reclamație, protecție

Beneficiarii centrului au următoarele drepturi fundamentale :

- 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;
- de a-și desfășura viața într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
- 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;
- de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;

- de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
- de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
- de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
- de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
- de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
- de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
- de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
- 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;
- de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
- de a beneficia de intimitate;
- de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
- de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
- de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între centru și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;
- de a practica cultul religios dorit;
- de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centrul rezidențial, împotriva voinței lor;
- de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
- de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de centrul rezidențial;
- 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;
- de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în centrul rezidențial;
- 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;
- de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal.

Beneficiarii pot primi vizite private, primesc corespondența și coletele nedesfăcute, pot trimite corespondență și pot utiliza telefonul public.

Beneficiarii sau reprezentanții lor legali pot face sesizări sau reclamații privind serviciile acordate care vor fi tratate cu operativitate, în mod legal, comunicând răspunsul prin serviciul administrativ în termen legal. Toate sesizarile și reclamațiile vor fi înregistrate într-un registru special.

Furnizorul de servicii asigură protecție față de orice fel de abuz săvârșit asupra utilizatorului, la fel cum se asigură și măsuri de protecție a personalului față de posibilele abuzuri din partea utilizatorului, prin reglementări stricte.