



UNITATEA ADMINISTRATIV TERITORIALĂ COMUNA PREJMER

CONSILIUL LOCAL PREJMER

Strada Mare, nr. 565,
Comuna Prejmer 507165
Județul Brașov, România

Telefon: 0268 / 362 003
Fax: 0268 / 362 363
Email: contact@primariaprejmer.ro
www.primariaprejmer.ro

HOTĂRÂREA NR. 25**Din 26.03.2026**

OBIECT: privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al serviciului social „CENTRUL DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE, CU ECHIPĂ MOBILĂ DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU, PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE PREJMER”

Consiliul Local al comunei Prejmer, întrunit astăzi, data de 26.03.2026, în ședință ordinară,

Văzând referatul nr. 518/2026 privind inițierea unui proiect de hotărâre pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al serviciului social „CENTRUL DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE, CU ECHIPĂ MOBILĂ DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU, PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE PREJMER”, raportul întocmit de către compartimentul din cadrul aparatului de specialitate al primarului nr. 519/2026, avizele nr. 668/2026, nr. 669/2026 și nr. 670/2026 ale comisiilor de specialitate ale Consiliului Local, Proiectul de hotărâre nr. 25/2026, precum și dezbaterile în plenul ședinței,

Având în vedere Hotărârea Consiliului Local nr. 133/20.07.2023 *privind aprobarea Proiectului „ÎNFIINȚARE CENTRUL DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE, CU ECHIPĂ MOBILĂ DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU, PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE PREJMER” și participarea în cadrul apelului de proiecte PNRR/2023/C13/MMSS/I4. Centre de zi de asistență și recuperare pentru persoane vârstnice*, precum și Proiectul „Înființare Centrul de zi de asistență și recuperare, cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu, pentru persoane vârstnice Prejmer”, cod proiect 142, aprobat la finanțare cu contractul nr. 2020/13.11.2023, ținta 400,

Ținând cont de prevederile art. 39, lit. b), art. 113 alin. (5) din Legea nr. 292/2011 *a asistenței sociale*, cu modificările și completările ulterioare, ale H.G nr. 867/2015 *pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale*, Ordinul nr. 29/2019 al Ministerului Muncii și Justiției Sociale *pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale*, cu modificările și completările ulterioare,

În temeiul art. 129 alin. (2), lit. b), alin. (7), lit. b), alin. 14, art. 136 și art. 139 din O.U.G nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare,

HOTĂRĂȘTE:

Art. 1. Se aprobă **Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului social „CENTRUL DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE, CU ECHIPĂ MOBILĂ DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU, PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE PREJMER”**, conținând Organigrama și Procedurile pentru acordarea serviciilor sociale, conform **Anexei** parte integrantă din prezenta.

Art. 2. Primarul Comunei Prejmer, prin aparatul de specialitate, va asigura ducerea la îndeplinire a prevederilor prezentei hotărâri.

Președinte de ședință

Petru Petre



Avizat Secretar General,

Bianca Bălășcău

Nr. Crt.	Operațiuni efectuate	Data ZZ/LL/AN	Semnătura persoanei responsabile să efectueze procedura
0.	1	2	3
1.	Adoptarea hotărârii	26/03/2026	
2.	Comunicarea către Primarul comunei	31/03/2026	
3.	Comunicarea către Prefectul județului	31/03/2026	
4.	Aducerea la cunoștință publică	31/03/2026	
5.	Comunicarea, numai în cazul celei cu caracter individual/...../2026	
6.	Hotărârea devine obligatorie sau produce efecte juridice, după caz	26/03/2026	

Număr consilieri în funcție - 15

Număr consilieri prezenți la ședință - 14

Hotărârea a fost adoptată: cu unanimitate de voturi.

Difuzare : 1- Colecție, 2-Instituția Prefectului, 3- Dosar A.4/2026, 4-Primar, 5-Dosar Proiect 2 ex. (Luminița Mureșianu, Ramona Zănoagă), 6. Comp. de Asistență socială.

REGULAMENT-CADRU

**de organizare și funcționare a serviciului social de zi:
Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă
Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane
Vârstnice Prejmer**

ORGANIGRAMA

Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru
Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR)

A. CONTRACTE INDIVIDUALE DE MUNCĂ

Director (112011) – 1 post

Coordonator personal de specialitate (134401)– 1 post

Asistent social (263501) – 1 post

Psiholog în specialitatea consiliere psihologică (263402)– 1 post

Animator socio-educativ (516907)– 1 post

Asistent medical generalist (325901) – 1 post

Economist (263101) – 1 post

Îngrijitor clădiri (515301) – 1 post

Șofer (832201) – 1 post

B. PE BAZĂ DE CONTRACT PRESTĂRI SERVICII

Fizioterapeut (226405) - 1 post

Kinetoterapeut (226405) – 1 post

Maseur (325501) – 1 post

Pedichiurist medical (514202) – 1 post

Frizer (514101) – 1 post

C. ECHIPA MOBILĂ – Parteneriat cu SNCRR Filiala Brașov

Coordonator echipa mobilă (134401)– 1 post

Asistent social (263501) -1 post

Psiholog în specialitatea consiliere psihologică (263402)– 1 post

Ingrijitori persoane vârstnice la domiciliu (532201) - 3 posturi

REGULAMENT-CADRU

de organizare și funcționare a serviciului social de zi:

Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru
Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR)

Articolul 1

Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al Serviciului social "Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer ", aprobat prin același/aceeași act administrativ/hotărâre/decizie*1) prin care a fost înființat, în vederea asigurării funcționării acestuia, cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a asigurării accesului persoanelor beneficiare la informații privind condițiile de admitere, serviciile oferite etc.

(2) Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii atât pentru persoanele beneficiare, cât și pentru angajații centrului și, după caz, pentru membrii familiei beneficiarilor, reprezentanții legali/convenționali, vizitatori.

Articolul 2

Identificarea serviciului social

Serviciul social " Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer cod serviciu social 8810CZ-V-I, înființat și administrat de furnizorul PRIMARIA COMUNEI PREJMER COMPARTIMENTUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ, acreditat conform Certificatului de acreditare nr. AF 005814/19.12.2014, deține Licența de funcționare definitivă/provizorie nr.
CUI sediul str.Mitropolit Andrei Șaguna nr.1044.

Articolul 3

Scopul serviciului social

Scopul serviciului social "Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer" este de a oferi servicii de îngrijire pe termen lung,

de calitate, persoanelor vârstnice din comuna Prejmer și de a contribui la întărirea capacității administrative a serviciilor publice de asistență socială, de a asigura managementul de caz astfel încât persoanele vârstnice să trăiască la ei acasă cât mai mult timp posibil, pe măsură ce îmbătrânesc, să fie prevenită agravarea situației de dependență și instituționalizarea acestora. Serviciile socio-medice oferite prin Centrul de zi pentru asistență și recuperare pentru persoane vârstnice vor contribui în mod direct la creșterea calității vieții grupului vulnerabil.

Activitățile de bază care vor fi asigurate persoanelor vârstnice beneficiare ale serviciului social vor fi următoarele:

a) Servicii de îngrijire personală, respectiv ajutorul acordat pentru îndeplinirea activităților uzuale zilnice, inclusiv la domiciliu prin echipa mobilă, pentru persoanele care nu se pot deplasa:
-activități de bază ale vieții zilnice: asigurarea igienei corporale, îmbrăcare și dezbrăcare, hrănire și hidratare, asigurarea igienei eliminărilor, transfer și mobilizare, deplasare în interior, comunicare.

- activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activități de menaj și spălătorie, facilitarea deplasării în exterior și însoțire, activități de administrare și gestionare a bunurilor, acompaniere, socializare.

b) servicii de recuperare/ reabilitare funcțională: - exerciții care vizează menținerea / recuperarea unei vieți independente, inclusiv la domiciliu, prin echipa mobilă, pentru persoanele care nu se pot deplasa.

- activități de reabilitare prin jocuri, desen, pictură/ lucru manual.

- activități de reabilitare fizică prin gimnastică de întreținere, dans, plimbări

- kinetoterapie, fizioterapie, gimnastică medicală, terapie ocupațională, psihoterapie, podologie

c) consiliere psihosocială și informare, consiliere juridică, socializare și petrecere timp liber, organizare și implicare în activități comunitare și culturale, asistență și suport pentru familia persoanei vârstnice, suport pentru pentru realizarea activităților administrative și gestiunea bunurilor, inclusiv la domiciliu, prin echipa mobilă, pentru persoanele care nu se pot deplasa.

d) linie telefonică de urgență

e) acordare de alimente

f) servicii medicale primare

g) închiriere dispozitive medicale.

Beneficiarii serviciului sunt persoanele vârstnice vulnerabile pentru care Compartimentul de asistență socială din cadrul Primăriei Comunei Prejmer va stabili dreptul la servicii sociale ca **măsură de asistență socială**, în conformitate cu prevederile Legii nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Capacitatea serviciului social este de 50 persoane vârstnice grad dependență II și III care beneficiază zilnic de serviciile centrului de zi asistență și recuperare și 25 persoane vârstnice grad de dependență I și II care beneficiază zilnic de servicii de îngrijire la domiciliu.

Articolul 4

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social "Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer" funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

(2) Standard minim de calitate aplicabil: ORDIN nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale, Anexa nr.6 Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte, aplicabile pentru următoarele categorii de servicii sociale: Centre de zi de asistență și recuperare, cod 8810 CZ-V-I, Centre de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club), cod 8810 CZV-II, Centre de zi pentru victime ale dezastrelor naturale, cod 8899 CZ-PN-I, Centre de zi pentru victimele traficului de persoane, cod 8899 CZ-VTP-I și 8899CZ-VTP-II, Centre de zi pentru persoanele fără adăpost, cod 8899 CZ-PFA-I și cod 8899 CZ-PFA-II, Centre de zi de integrare/reintegrare socială, cod 8899 CZ-PN-IV

Articolul 5

Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social "Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer " se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și cu principiile specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

(2) Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în cadrul "Centrului de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer" sunt următoarele:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b) 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;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- g) 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 capacitatea de exercițiu*5);
- h) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- i) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- j) preocuparea permanentă pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- k) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- l) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- m) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;

- n) responsabilizarea membrilor familiei, reprezentărilor legale cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;
- o) 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;
- p) colaborarea centrului/unității cu serviciul public de asistență socială.

Articolul 6

Beneficiarii serviciilor sociale

(1) Beneficiarii serviciilor sociale acordate în "Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer" sunt persoanele vârstnice vulnerabile pentru care Compartimentul de asistență socială din cadrul Primăriei Comunei Prejmer va stabili dreptul la servicii sociale **ca măsură de asistență socială**, în conformitate cu prevederile Legii nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Conform legii, persoana vârstnică beneficiară de asistență socială este persoana care a împlinit vârsta de pensionare și se regăsește în una din următoarele situații:

- Nu are familie sau nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare
- Nu are locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii
- Nu realizează venituri proprii sau acestea sunt insuficiente pentru asigurarea în grijirii necesare
- Nu se poate îngriji singură sau necesită îngrijire specializată
- Se afla în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio – medicale, datorită bolii, stării fizice sau psihice.

(2) Condițiile de acces/admitere în centru sunt următoarele:

acte necesare

- cerere tip
- acte de identitate (C.I/B.I) copie
- informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal beneficiari;
- cupon de pensie din luna anterioară - copie

Criterii de eligibilitate: persoane vârstnice peste 65 ani aflați într-una din situațiile de risc și /sau excluziune socială în conformitate cu prevederile Legii nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Clienții se pot adresa în mod direct acestui serviciu sau prin referire din partea autorităților administrației locale, organismelor publice sau private autorizate sau altor instituții relevante. În urma solicitării înregistrate se va efectua evaluarea inițială a persoanei și a nevoilor sale.

Admiterea beneficiarilor se face în baza anchetei sociale și a raportului de evaluare întocmit de către Compartimentul de Asistență Socială din cadrul Primăriei Comunei Prejmer, prin dispoziția primarului.

La admiterea beneficiarului în Centru se încheie un contract pentru furnizare de servicii și în conformitate cu legislația în vigoare.

(3) Condiții de încetare a serviciilor:

- a) la solicitarea beneficiarului
- b) la expirarea perioadei de acordare a serviciilor sociale prevăzute în Contractul privind furnizarea de servicii sociale și îndeplinirea obiectivelor cuprinse în Planul de Intervenție Personalizat
- c) dacă nu mai sunt îndeplinite condițiile pentru acordarea serviciilor în cadrul Centrului;
- d) prin acordul ambelor părți

Încetarea acordării serviciilor sociale oferite de centru se realizează în baza unui Raport de închidere caz și/sau a Dispoziției Primarului comunei Prejmer.

(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în " Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer " au următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- b) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;
- c) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;

- d) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- e) să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;
- f) să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;
- g) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;
- h) să li se respecte toate drepturile speciale în situația în care sunt minori sau persoane cu dizabilități.

(5) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în " Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer " au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
- b) să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc. la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- c) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
- d) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- e) să respecte prevederile prezentului regulament.

Articolul 7

Activități și funcții

Principalele funcții ale serviciului social "Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer " sunt următoarele:

- a) de furnizare a serviciilor sociale de interes public general/local, prin asigurarea următoarelor activități:
 1. reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;
 2. colaborează cu instituțiile relevante de la nivelul comunității (primăria, unitățile sanitare, biserica, poliția etc.) în vederea identificării potențialilor beneficiari;
 3. elaborează Planul anual de acțiune conform nevoilor locale;

4 . desfășoară activități de recrutare voluntari din comunitate;

b) de informare a beneficiarilor, potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate, prin asigurarea următoarelor activități:

inițiază și organizează acțiuni de informare a comunității în ceea ce privește serviciile oferite, rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare, precum și despre importanța existenței acestor servicii pentru persoanele vârstnice din comunitate și familiile acestora;

2. asigură accesul pentru vizitarea de Centrului de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer potențialilor beneficiari, a familiilor acestora, reprezentanților autorităților publice și a publicului larg pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate;

3. inițiază și organizează reuniuni individuale, periodic și în mod special la admiterea beneficiarilor în Centrul Social de Zi în vederea comunicării informațiilor privind drepturile și obligațiile lor;

4. publică date relevante despre activitatea sa, în mod periodic, cu respectarea legislației în vigoare privind protejerea și confidențialitatea datelor personale ale beneficiarilor;

5. elaborarea de rapoarte de activitate înaintate Consiliului Local al Comunei Prejmer, accesibile tuturor celor interesați;

c) de promovare a drepturilor beneficiarilor și a unei imagini pozitive a acestora, de promovare a drepturilor omului în general, precum și de prevenire a situațiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare, potrivit scopului acestuia, prin asigurarea următoarelor activități:

1. prevenirea riscului de excluziune socială pentru persoanele vârstnice;

2. elaborare proceduri scrise cu privire la prevenirea, identificare, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz asupra persoanelor vârstnice, întocmite în baza legislației în vigoare;

3. elaborează un cod etic pentru relația cu beneficiarii este adus la cunoștință personalului, beneficiarilor și familiilor acestora;

4. colaborează cu toți actorii sociali implicați în implementarea planului de intervenție personalizat;

d) de asigurare a calității serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activități:

1. elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;
2. realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;
3. desfașurarea programului zilnic al beneficiarilor în centru ținând cont de vârsta acestora, gradul de dependență, nevoile și disponibilitățile pe care le au, asigurându-li-se totodată îngrijirea de care au nevoie;
4. programul zilnic al beneficiarilor implică îmbinarea tuturor activităților derulate în centru:
 - A. Servicii de îngrijire personală**, respectiv ajutorul acordat pentru indeplinirea activităților uzuale zilnice, inclusiv la domiciliu, prin echipa mobilă, pentru persoanele care nu se pot deplasa:
 - activități de bază ale vieții zilnice: asigurarea igienei corporale, îmbrăcare și dezbrăcare, hrănire și hidratare, asigurarea igienei eliminărilor, transfer și mobilizare, deplasare în interior, comunicare.
 - activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activități de menaj și spălătorie, facilitarea deplasării în exterior și însoțire, activități de administrare și gestionare a bunurilor, acompaniere, socializare
 - B. Servicii de recuperare/ reabilitare funcțională**, inclusiv la domiciliu pentru persoanele care nu se pot deplasa, prin intermediul echipei mobile:
 - exerciții care vizează menținerea / recuperarea unei vieți independente
 - activități de reabilitare prin jocuri, desen, pictură/ lucru manual.
 - activități de reabilitare fizică prin gimnastică de întreținere, dans, plimbări
 - Kinetoterapie, fizioterapie, gimnastică medicală, terapie ocupațională, psihoterapie, podologie
 - C. Consiliere psihosocială și informare, consiliere juridică, socializare și petrecere timp liber, organizare și implicare în activități comunitare și culturale, asistență și suport pentru familia persoanei vârstnice, suport pentru pentru realizarea activităților administrative și gestiunea bunurilor**, inclusiv la domiciliu, prin intermediul echipei mobile.
 - D. Linie telefonică de urgență**
 - E. Acordare de alimente**
 - F. Servicii medicale primare**
 - G. Închiriere dispozitive medicale**
5. implicarea în comunitate și promovarea voluntariatului în rândul vârstnicilor prin Academia Seniorilor

6. încurajarea și sprijinirea personalului să participe la cursuri, seminarii, schimburi de experiență pentru ridicarea pregătirii profesionale și în vederea îmbunătățirii cunoștințelor, abilităților și deprinderilor privind satisfacerea nevoilor beneficiarilor

e) de administrare a resurselor financiare, materiale și umane ale centrului prin realizarea următoarelor activități:

1. asigurarea cadrului legal de functionare a Centrului, certificat de documente oficiale
2. eficientizarea administrării fondurilor alocate din bugetul local pentru indeplinirea misiunii sale
3. identificarea și mobilizarea resurselor comunitare pentru asigurarea resurselor suplimentare;
4. organizarea spațiilor adecvate și asigurarea dotărilor necesare pentru derularea tuturor tipurilor de activități în beneficiul persoanelor vârstnice, inclusiv activități administrative, spații igienico-sanitare, samd
5. stabilire regulament de ordine interioară sau norme interne de funcționare care reflectă spiritul valorilor democratice de respect pentru drepturile persoanelor vârstnice și ale individului, avizate de către conducerea Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer și aduse la cunoștința întregului personal;
6. recrutarea și angajarea personalului Centrului de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice în acord cu legislația în vigoare și răspunde nevoilor centrului.
7. revizuirea, respectiv actualizarea fișelor de post pentru angajații centrului în funcție de dinamica cerințelor posturilor respective, în vederea acoperirii tuturor serviciilor oferite.

Articolul 8

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Serviciul social " Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer " funcționează cu un număr de 20 total personal, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Local nr. 25/26.03.2026 din care:

- a) personal de conducere: director și coordonator personal de specilitate;
- b) personal de specialitate de îngrijire și asistență la Centrul de Zi: asistent social, psiholog, animator socio-educativ, asistent medical și echipa mobilă: coordonator echipa mobilă, asistent social, psiholog și îngrijitori persoane vârstnice la domiciliu.

c) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: economist, îngrijitor clădire și curățenie, șofer;

d) voluntari

(2) Raportul angajat/beneficiar este de 1/5 .

Articolul 9

Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere poate fi:

a) Director (112011) – 1 post

b) Coordonator personal de specialitate (134401)– 1 post

(2) Atribuțiile personalului de conducere sunt:

a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului și propune organului competent sancțiuni disciplinare pentru salariații care nu își îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii etc.;

b) elaborează rapoartele generale privind activitatea serviciului social, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;

c) propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire și perfecționare;

d) colaborează cu alte centre/alți furnizori de servicii sociale și/sau alte structuri ale societății civile în vederea schimbului de bune practici, a îmbunătățirii permanente a instrumentelor proprii de asigurare a calității serviciilor, precum și pentru identificarea celor mai bune servicii care să răspundă nevoilor persoanelor beneficiare;

e) întocmește raportul anual de activitate;

f) asigură buna desfășurare a raporturilor de muncă dintre angajații serviciului/centrului;

g) propune furnizorului de servicii sociale aprobarea structurii organizatorice și a numărului de personal;

h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii centrului în comunitate;

i) ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul serviciului pe care îl conduce;

j) răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul serviciului și dispune, în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;

k) organizează activitatea personalului și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare;

l) reprezintă serviciul în relațiile cu furnizorul de servicii sociale și, după caz, cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate, precum și în justiție;

m) asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;

n) numește și eliberează din funcție personalul din cadrul serviciului, în condițiile legii;

o) întocmește proiectul bugetului propriu al serviciului și contul de încheiere a exercițiului bugetar;

p) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;

q) asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;

r) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

(3) Funcțiile de conducere se ocupă prin concurs sau, după caz, examen, în condițiile legii.

(4) Candidații pentru ocuparea funcției de conducere trebuie să fie absolvenți de studii universitare de licență absolvite cu diplomă, respectiv studii superioare de lungă durată, absolvite cu diplomă de licență sau echivalentă în domeniul psihologie, asistență socială sau sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic sau al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

(5) Sancționarea disciplinară sau eliberarea din funcție a conducătorilor instituției se face în condițiile legii.

Articolul 10

Personalul de specialitate de îngrijire și asistență*9). Personal de specialitate și auxiliar

LA SEDIUL Centrului de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer

Asistent social (263501) – 1 post

Psiholog în specialitatea consiliere psihologică (263402)– 1 post

Animator socio-educativ (516907)– 1 post

Asistent medical generalist (325901) – 1 post

Fizioterapeut (226405) - 1 post

Kinetoterapeut (226405) – 1 post

Maseur (325501) – 1 post

Pedichiurist medical (514202) – 1 post

Frizer (514101) – 1 post

Șofer (832201) – 1 post

ECHIPA MOBILĂ – Parteneriat cu SNCRR Filiala Brașov

Coodonator echipa mobilă (134401)– 1 post

Asistent social (263501) -1 post

Psiholog în specialitatea consiliere psihologică (263402)– 1 post

Ingrijitori persoane vârstnice la domiciliu (532201) - 3 posturi.

(2) Atribuții ale personalului de specialitate:

- a) asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;
- b) colaborează cu specialiști din alte centre în vederea soluționării cazurilor, identificării de resurse;
- c) monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;
- d) sesizează conducerii centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectare a prevederilor prezentului regulament;
- e) întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;

- f) face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciului și respectării legislației;
- g) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

Asistent social (263501)

Identifică și evaluează situațiile de risc social ale beneficiarilor.

Realizează evaluarea socială inițială și periodică.

Întocmește anchete sociale și rapoarte de evaluare.

Elaborează planul individualizat de intervenție socială.

Monitorizează implementarea planului de intervenție.

Oferă consiliere socială beneficiarilor și familiilor acestora.

Sprijină accesul beneficiarilor la servicii sociale și medicale.

Participă la ședințele echipei multidisciplinare.

Colaborează cu instituții publice și private relevante.

Întocmește și actualizează dosarele beneficiarilor.

Elaborează rapoarte de activitate periodice.

Psiholog în specialitatea consiliere psihologică (263402)

Realizează evaluarea psihologică a beneficiarilor.

Aplică metode și instrumente specifice de evaluare psihologică.

Elaborează planuri de consiliere psihologică individuale sau de grup.

Desfășoară ședințe de consiliere psihologică pentru beneficiari.

Oferă suport psihologic în situații de criză sau stres.

Monitorizează evoluția beneficiarilor și adaptează intervenția psihologică.

Consiliază familiile beneficiarilor atunci când este necesar.

Colaborează cu echipa multidisciplinară pentru stabilirea planului de intervenție.

Întocmește rapoarte și documente specifice activității psihologice.

Animator socio-educativ (516907)

Planifică, organizează și desfășoară activități socio-educative, recreative, culturale și de petrecere a timpului liber.

Elaborează programe de activitate zilnice, săptămânale și lunare, adaptate vârstei și nevoilor beneficiarilor.

Sprijină beneficiarii în procesul de dezvoltare personală, socializare și integrare în grup.

Realizează activități de tipul: ateliere tematice, jocuri de grup, activități practice, activități artistice, campanii de informare.

Încurajează participarea activă a beneficiarilor și dezvoltarea abilităților sociale, de comunicare și cooperare.

Identifică nevoile socio-medice ale beneficiarilor și adaptează activitățile la particularitățile acestora.

Contribuie la prevenirea marginalizării, excluziunii sociale și a comportamentelor de risc.

Asigură un climat relațional pozitiv, sigur și incluziv în timpul activităților.

Colaborează cu familia, aparținătorii, specialiștii și instituțiile partenere, după caz.

Participă la organizarea de evenimente, excursii, activități comunitare și campanii de informare.

Monitorizează participarea beneficiarilor la activități și urmărește progresul acestora.

Întocmește documentele specifice activității: planificări, rapoarte, fișe de activitate, prezențe, procese-verbale, materiale informative.

Utilizează metode de lucru interactive și instrumente educative adecvate categoriei de beneficiari.

Respectă demnitatea, confidențialitatea și drepturile beneficiarilor.

Semnalează coordonatorului situațiile de risc, abuz, neglijare, conflict sau alte situații speciale identificate în activitatea curentă.

Participă la ședințele echipei multidisciplinare și contribuie la stabilirea măsurilor de intervenție.

Sprijină implementarea proiectelor și programelor sociale/educaționale ale instituției.

Respectă procedurile interne, regulamentul de organizare și funcționare și sarcinile trasate de superiorul ierarhic, în limita competenței postului.

Asistent medical generalist (325901)

Acordă îngrijiri medicale pacienților conform indicațiilor medicului.

Pregătește pacientul pentru consultații și investigații.

Administrează tratamente (injectabile, perfuzii, medicamente) conform prescripției.

Monitorizează semnele vitale ale pacienților.

Recoltează probe biologice pentru analize.

Acordă primul ajutor în situații de urgență.

Fizioterapeut (226405)

Evaluează starea funcțională și capacitatea de mișcare a pacientului.

Stabilește planul de tratament fizioterapeutic individualizat.

Aplică proceduri de fizioterapie conform recomandării medicale.

Utilizează echipamente și aparatură de fizioterapie conform protocoalelor.

Monitorizează evoluția pacientului și adaptează programul terapeutic.

Oferă recomandări pentru exerciții și activități de recuperare la domiciliu.

Ține evidența ședințelor de fizioterapie și a progresului pacientului.

Colaborează cu echipa multidisciplinară pentru stabilirea planului de recuperare.

Participă la activități de educație pentru sănătate și prevenție

Kinetoterapeut (226405)

Evaluează starea funcțională și mobilitatea pacienților.

Stabilește programe individualizate de kinetoterapie.

Aplică exerciții terapeutice pentru recuperarea funcțională.

Realizează mobilizări pasive, active și asistate.

Monitorizează evoluția pacienților și adaptează planul terapeutic.

Oferă recomandări pentru exerciții la domiciliu și prevenirea recidivelor.

Ține evidența ședințelor de kinetoterapie și a progresului pacienților.

Colaborează cu echipa multidisciplinară pentru stabilirea planului de recuperare.

Participă la programe de prevenție și educație pentru sănătate.

Maseur (325501)

Aplică tehnici de masaj terapeutic, de relaxare sau de recuperare conform recomandării medicale.

Pregătește pacientul pentru ședința de masaj.

Evaluează starea generală a pacientului înainte de procedură.

Utilizează corect uleiurile, cremele și materialele specifice masajului.

Monitorizează reacțiile pacientului în timpul ședinței de masaj.

Contribuie la reducerea tensiunii musculare și stimularea circulației sanguine.

Menține igiena și ordinea în spațiul de lucru.

Ține evidența ședințelor efectuate și a pacienților.

Colaborează cu personalul medical pentru stabilirea planului de recuperare.

Pedichiurist medical (514202)

Realizează servicii de pedichiură medicală și îngrijirea unghiilor de la picioare.

Îndepărtează bătăturile și hiperkeratozele în limitele competenței profesionale.

Îngrijește cuticulele și pielea picioarelor.

Aplică tratamente medicale pentru îngrijirea picioarelor.

Consiliază clienții privind igiena și îngrijirea picioarelor.

Respectă programările stabilite pentru clienți.

Menține curățenia și igiena spațiului de lucru.

Dezinfectează și sterilizează instrumentele utilizate.

Utilizează instrumente și tehnici medicale.

Frizer (514101)

Realizează tunsori pentru bărbați și femei.

Efectuează bărbierit și conturarea bărbii și mustății.

Spală și pregătește părul înainte de tundere.

Aranjează părul folosind instrumente și produse profesionale.

Oferă recomandări clienților privind îngrijirea părului.

Respectă programările și programul de lucru.

Menține curățenia și igiena la locul de muncă.

Dezinfectează și sterilizează instrumentele utilizate.

Coordonator echipa mobilă de îngrijire la domiciliu (134401)

Coordonează activitatea echipei mobile de îngrijire la domiciliu.

Planifică vizitele la domiciliu ale personalului.

Monitorizează calitatea serviciilor oferite beneficiarilor.

Evaluează nevoile beneficiarilor împreună cu asistentul social.

Întocmește planuri individualizate de intervenție.

Organizează programul de lucru al echipei.

Verifică documentația și rapoartele de activitate.

Participă la evaluarea periodică a beneficiarilor.

Gestionează situațiile de urgență apărute în activitatea de îngrijire.

Menține relația cu familia beneficiarilor.

Ingrijitor la domiciliu persoane vârstnice (532201)

Asigură sprijin pentru igiena personală a beneficiarului.

Ajută la îmbrăcare și mobilizare.

Asigură sprijin pentru prepararea sau servirea mesei.

Însoțește beneficiarul la plimbare sau la activități sociale.

Ajută la administrarea tratamentului conform indicațiilor medicului.

Asigură menținerea curățeniei în spațiul de locuit al beneficiarului.

Oferă suport emoțional și social persoanei vârstnice.

Monitorizează starea generală a beneficiarului și informează coordonatorul.

Ține evidența activităților realizate.

Articolul 11

Personalul administrativ, gospodărie, întreținere-reparații, deservire

Personalul administrativ asigură activitățile auxiliare serviciului social: aprovizionare, mentenanță, achiziții etc. și poate fi:

a) Economist;

b) Personal pentru curățenie spații;

c) Șofer;

Economist (263101)

Asigură analiza, planificarea și gestionarea activităților economico-financiare ale instituției, în vederea utilizării eficiente a resurselor și respectării legislației economice și financiare.

Elaborează analize economice și rapoarte financiare.

Participă la elaborarea și monitorizarea bugetelor.

Analizează indicatorii economico-financiar ai organizației.

Întocmește situații economice și statistice.

Participă la fundamentarea planurilor economice și financiare.

Monitorizează execuția bugetară și utilizarea resurselor financiare.

Întocmește documentații economice pentru proiecte și programe.

Colaborează cu departamentul contabilitate pentru verificarea documentelor financiare.

Participă la elaborarea strategiilor economice ale organizației.

Ingrijitor clădiri și curățenie (515301)

Efectuează curățenia zilnică în spațiile interioare ale clădirii (birouri, holuri, grupuri sanitare, cabinet etc).

Mătură, spală și igienizează pardoselile și suprafețele.

Golește coșurile de gunoi și colectează deșeurile.

Curăță geamurile, mobilierul și echipamentele din spațiile comune.

Asigură aprovizionarea cu materiale de curățenie și consumabile (hârtie igienică, săpun etc.).

Întreține spațiile exterioare din jurul clădirii, dacă este cazul.

Semnalează eventualele defecțiuni sau probleme apărute în clădire.

Utilizează corect echipamentele și materialele de curățenie.

Șofer (832201)

Conduce autoturismele sau autoutilitarele instituției conform sarcinilor primite.

Asigură transportul persoanelor, documentelor sau materialelor.

Respectă legislația rutieră și regulile de circulație.
Verifică starea tehnică a vehiculului înainte de plecare.
Menține curățenia și întreținerea autovehiculului.
Completează foile de parcurs și alte documente de transport.
Anunță imediat eventualele defecțiuni sau incidente.
Asigură alimentarea cu combustibil și monitorizează consumul.
Respectă programul de transport stabilit.

Articolul 12

Finanțarea centrului

(1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, centrul are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

(2) Finanțarea cheltuielilor centrului se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:

- a) bugetul local al județului, respectiv al municipiului București;
- b) bugetele locale ale comunelor, orașelor și municipiilor, respectiv bugetele locale ale sectoarelor municipiului București;
- c) bugetul de stat;
- d) contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora, stabilită prin hotărâre de consiliu local și este calculată în funcție de venitul beneficiarului și de numărul de zile de prezență înregistrate în luna respectivă.
- e) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
- f) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;
- g) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Președinte de ședință

Petre Petru



**PROCEDURI PENTRU ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE ÎN
CADRUL CENTRULUI DE ZI ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE CU ECHIPĂ**

**MOBILĂ DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE
VÂRSTNICE PREJMER**

	PROCEDURĂ
P.01	PROCEDURA PRIVIND ACCESAREA SERVICIULUI CENTRULUI DE ZI ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE CU ECHIPĂ MOBILĂ DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE
P.02	PROCEDURA PRIVIND ÎNCETAREA SERVICIILOR
P.03	PROCEDURA DE EVALUARE A NEVOILOR INDIVIDUALE ALE BENEFICIARILOR
P.04	PROCEDURA PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI REZOLVAREA SESIZĂRILOR/RECLAMAȚIILOR
P.05	PROCEDURA PENTRU IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE PROPRIILOR BENEFICIARI
P.06	PROCEDURĂ DE MASURARE A GRADULUI DE SATISFAȚIE A BENEFICIARULUI

**P.01 PROCEDURA PRIVIND ACCESAREA SERVICIULUI SOCIAL
CENTRULUI DE ZI ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE CU ECHIPĂ MOBILĂ
DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE**

Scop	Prezenta procedură reglementează modul de admitere a beneficiarilor în cadrul serviciului social, în conformitate cu Ordinul nr. 29/2019 și Ordinul nr. 2489/2023.
Procedura	<p>Persoana vârstnică beneficiară de asistență socială este persoana care a împlinit vârsta de pensionare și se regăsește în una din următoarele situații:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nu are familie sau nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare - Nu are locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii - Nu realizează venituri proprii sau acestea sunt insuficiente pentru asigurarea în grijirii necesare - Nu se poate îngriji singură sau necesită îngrijire specializată - Se afla în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio - medicale, datorită bolii, stării fizice sau psihice. <p>Pentru persoanele vârstnice vulnerabile cu domiciliul în Comuna Prejmer, Compartimentul de asistență socială din cadrul Primăriei Comunei Prejmer va stabili dreptul la servicii sociale ca <u>măsură de asistență socială</u>, în conformitate cu prevederile Legii nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, prin dispoziție de Primar.</p> <p>La nivelul Compartimentului de Asistență Socială se înregistrează solicitările conform sistemului propriu de înregistrare, cu respectarea legislației în vigoare. Registrul de evidență a persoanelor beneficiare trebuie să fie protejat împotriva încercărilor deliberate sau accidentale de acces neautorizat la datele pe care acesta le gestionează. În cadrul Compartimentului de Asistență Socială este desemnat Managerul de Caz (MC).</p> <p>Asistentul social (MC) asigură consilierea persoanei vârstnice ca drept fundamental al acesteia, realizează evaluarea inițială a nevoilor persoanei vârstnice și întocmește ancheta socială. În urma evaluării inițiale de către Asistentul social MC care elaborează Planul de intervenție și a evaluării complexe realizată de către echipa multidisciplinară, pe baza Planului de îngrijire și asistență PIA, se emite dispoziția</p>

primarului pentru stabilirea dreptului la servicii sociale acordate ca măsură de asistență socială.

Persoanele vârstnice care doresc să beneficieze de serviciile oferite în cadrul Centrului de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer trebuie să completeze o Cerere de admitere în serviciu care este însoțită de o serie de documente care atestă situația de dificultate în care se află persoana respectivă și de Dispoziția Primarului privind stabilirea măsurii de asistență socială.

Documentele care însoțesc cererea de admitere sunt următoarele:

- Copie după CI beneficiar,
- Copie după ultimul cupon de pensie primit al vârstnicului,
- Adeverință medicală privind starea de sănătate a persoanei eliberată de medicul de familie.

În momentul depunerii Cererii de admitere, beneficiarul sau reprezentantul legal/ consensual al acestuia este informat despre aspectele legate de accesarea serviciului stabilite prin intermediul procedurii prezente. De asemenea este informat că poate consulta această procedură la sediul serviciului, li se poate transmite în format electronic prin intermediul poștei electronice sau pe site-ul Primăriei Comunei Prejmer.

În urma solicitării înregistrate a beneficiarului, directorul centrului, analizează, în prima fază, dacă capacitatea centrului permite admiterea unui nou beneficiar prin verificarea numărului actual de beneficiari din evidență și a volumului de servicii acordate în prezent.

După analiza cererii, directorul centrului va decide admiterea sau respingerea cererii solicitantului și va răspunde cererii în interval de maxim 30 de zile de la data înregistrării cererii la sediul furnizorului de servicii, astfel:

- Dacă serviciul are capacitatea de a primi un nou beneficiar, iar documentele suport prezentate de acesta atestă nevoia acordării de servicii, se va încheia contractul de acordare a serviciilor sociale.
- În situația în care serviciul nu are capacitatea de a primi un nou beneficiar sau documentele prezentate de vârstnic nu atestă nevoia acestuia pentru serviciile Centrului social de zi, se va formula o Adresa oficială către acesta prin care i se comunica decizia de respingere și motivele care au stat la baza acesteia. Adresa va fi trimisă destinatarului prin poștă cu confirmare de primire, sau predata personal acestuia de un angajat al serviciului. Confirmarea de primire a documentului va fi anexată Adresei, ambele documente fiind păstrate în dosarul de corespondență al serviciului.

Contractul de furnizare servicii se încheie între centru și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal /convențional al acestuia. În funcție de condițiile contractuale, respectiv persoana/persoanele care participă la plata contribuției din partea

beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea, dacă este cazul. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de conducerea centrelor/furnizorii acestora, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale. Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului. Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

Odata cu admiterea în serviciu, fiecărui beneficiar i se întocmește un Dosar personal. Acesta conține cel puțin următoarele documente:

- Cerere de admitere în serviciu
- Dispoziție de admitere în serviciu
- Copie CI beneficiar
- Acte/documente emise în condițiile legii care atestă gradul de dependență a persoanei/gradul de handicap și recomandarea îngrijirii la domiciliu
- Certificate de handicap, scrisori medicale de la medicul de familie sau specialist, evaluări socio-medicale.
- Cupon de pensie
- Adeverința medicală emisă de medicul de familie al beneficiarului în care sunt precizate toate afecțiunile de care suferă varstnicul.
- Contractul de furnizare servicii în original
- Acordul pentru utilizarea imaginii și a datelor personale, după caz (anexă la contract)

Dosarul personal este un document confidențial, care se păstrează la sediul serviciului și se supune normelor de confidențialitate prevăzute de codul de conduită.

Diseminare	Procedura se diseminează beneficiarului/reprezentantului său legal, întregului personal și oricărei persoane interesate
Documente	<i>Procedura scrisă</i> <i>Cerere de admitere în serviciu</i> <i>Contractul de furnizare servicii</i> <i>Dosarul personal</i>

P. 02 PROCEDURA PRIVIND INCETAREA SERVICIILOR

Scop	Cunoașterea de către beneficiari/aparținători sau orice persoană interesată situațiilor în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare a acestui lucru.
Procedura	<p>Închiderea cazului se realizează la inițiativa oricăreia dintre părți: furnizorul de servicii sociale, sau Responsabilul de Caz sau beneficiar/reprezentant legal.</p> <p>Motivele care pot determina închiderea cazului pot fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) obiectivele stabilite pentru beneficiar au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute; b) referirea către alte servicii; c) decesul beneficiarului; d) transferul beneficiarului; e) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal. <p>La închiderea cazului, Responsabilul de Caz completează cel puțin: minuta de informații a beneficiarului/reprezentantului legal, raportul de închidere a cazului, chestionarul de satisfacție a beneficiarului.</p> <p>Raportul de închidere a cazului cuprinde cel puțin: diagnoza inițială, componența echipei multidisciplinare, durata intervenției, situația beneficiarului, datele de contact ale beneficiarului sau/și ale reprezentantului legal la care poate fi contactat după încetarea furnizării serviciilor.</p> <p>Responsabilul de caz transmite raportul de închidere a cazului către FSS, care îl înregistrează conform procedurii interne.</p> <p>Decizia de încetare a serviciilor sociale se comunică beneficiarului în 5 zile de la emitere. Decizia de sistare a serviciilor sociale se depune la Dosarul beneficiarului care se arhivează de către centru, conform prevederilor legale</p> <p>Centrul transmite semestrial către serviciul public de asistență socială, lista beneficiarilor pentru care au încetat serviciile, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință acestora și motivele încetării serviciilor pe scurt. Centrul arhivează într-un dosar special listele semestriale transmise către serviciile publice de asistență socială.</p>
Diseminare	Procedura se diseminează beneficiarului/reprezentantului său legal, întregului personal oricărei persoane interesate
Documente	Procedura scrisă

*Raport de închidere caz
Dosarul beneficiarului*

P.03 PROCEDURA DE EVALUARE A NEVOILOR INDIVIDUALE ALE BENEFICIARILOR

Scop	Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor. Beneficiarii se asigură că Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.
Procedura	<p>În vederea acordării serviciilor adecvate nevoilor beneficiarilor, se propune ca instrument de lucru "Procedura de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor". Acesta stabilește instrumentele care vor fi utilizate de către experții asistenți sociali ai Compartimentului de Asistență socială din cadrul Primăriei Comunei Prejmer (MC) și ai Centrului de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer,(RC), a căror principală responsabilitate este aceea de a oferi servicii de calitate și adecvate nevoilor varstnicilor, de a spori calitatea vieții beneficiarilor. Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor.</p> <p>Evaluarea este un proces continuu, flexibil și dinamic ce constituie demersul operational în funcție de care se proiectează intervenția socială, se concentrează pe identificarea datelor esențiale pentru clarificarea problemei de rezolvat și a cauzelor de rezolvare a cazului. Evaluarea necesităților beneficiarilor se adaptează permanent la dinamica realității socioumane, ceea ce permite revizuirea și îmbogățirea ei constantă. La evaluarea necesităților beneficiarilor, sunt implicați și aceștia. Este un proces supus subiectivității membrilor echipei și ai beneficiarului, contribuie la constientizarea de către acesta din urmă a propriei situații, la identificarea resurselor de rezolvare a cazului, la mobilizarea acestora, oferă feedback permanent și este etapizat pe toată perioada acordării serviciilor, astfel :</p> <ol style="list-style-type: none">1) sesizarea și preluarea cazului- evaluarea inițială – conform instrumentelor de lucru : fișa de evaluare inițială, model în anexa nr. 1 la Standardele minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice aprobate prin Ordinul Ministerului Muncii și Solidarității Sociale nr. 2489 din 13 decembrie 20232) elaborarea planului de intervenție-stabilirea obiectivelor, a strategiei și metodelor de intervenție ; planificarea activităților, responsabililor, termenelor, stabilirea contractului cu clientul; modelul planului de intervenție este prevăzut în anexa nr. 3 la Standardele minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice aprobate prin Ordinul Ministerului Muncii și Solidarității Sociale nr. 2489 din 13 decembrie 20233) evaluarea complexă - investigarea cazului din perspectiva dinamicii nevoi-probleme-resurse, a identificării punctelor tari, a evaluării resurselor, a încadrării în gradul de dependență, de către echipa

situatii medico-sociale a beneficiarului ;

instrumente de lucru : evaluarea sociomedicala a persoanelor varstnice conform H.G. Nr. 886 din 5 octombrie 2000 pentru aprobarea Grilei nationale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice cu completările ulterioare;

4) elaborare Planului de îngrijire și asistență se elaborează împreună cu beneficiarul, cu respectarea prevederilor art. 50 din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, și cuprinde informații despre beneficiar /reprezentant legal, nevoile specifice evaluate, detalii despre beneficiile și serviciile recomandate și furnizorii acestora, secțiunea privind pregătirea și transferul beneficiarului, rezultatele așteptate pe o durată estimată de timp, organizarea revizuirii și monitorizării planului, intervenția în caz de urgență, obiective, termene de realizare a acestora și acțiuni care trebuie realizate pentru atingerea acestor obiective, activitățile pentru fiecare parte implicată în implementarea planului - persoana beneficiară, familia/reprezentanții legali, îngrijitorii informali, furnizorul/furnizorii de servicii sociale, asistentul medical comunitar, medicul de familie, furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu etc., măsuri concrete de activare a resurselor din jurul său sau din comunitate etc.

Modelul planului de îngrijire și asistență este prevăzut în anexa nr. 4 la Standardele minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice aprobate prin Ordinul Ministerului Muncii și Solidarității Sociale nr. 2489 din 13 decembrie 2023.

5)derularea/ aplicarea planului de interventie-derularea actiunilor propuse, activarea resurselor, implicarea si responsabilizarea clientului, renegocierea succesiva a contractului- instrumente de lucru : contractul de servicii, planul de ingrijire si asistenta

6) monitorizarea -evaluarea secventiala in functie de indicatorii /criteriilor stabilite, recunoasterea succeselor obtinute, reevaluarea nevoilor , reincadrarea in grad de dependenta, evaluarea gradului de satisfactie a clientului -instrumente de lucru : fisa de reevaluare periodica, chestionar de satisfactie

7) evaluarea finala aprecierea si integrarea castigurilor obtinute, evaluarea relatiei asistent client, evaluarea serviciilor,incheierea sau prelungirea relatiei de asistare/ monitorizare

Descrierea metodologiei de evaluare a necesitatilor beneficiarilor

1.Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate:

Expert asistent social/ persoana care face referire la serviciul social de către SPAS -in faza de evaluare initiala consemnând rezultatele referitor la starea sociala a beneficiarului la data intrării în serviciu

Echipa pluridisciplinara: expert asistent social, medic, psiholog- în cadrul evaluarii complexe

2. Personalul de specialitate din cadrul echipelor interdisciplinare utilizează instrumente și tehnici standardizate, soecifice domeniului propriu de activitate.

3. Evaluarea inițială si complexa are un caracter multidimensional și vizează obținerea de informații generale referitoare la paliere de dezvoltare psiho-socială.

Minimum de elemente care sunt cuprinse în evaluare / reevaluare sunt: documente de identitate si de studii; situatia locativa; starea de sănătate, eventualele cazuri de, boli cronice, dependență (droguri, alcool, medicamente, tutun, necesitati de aparate medicale etc.); situatia familiala; nivelul contactelor sociale pe care solicitantul le are în comunitate, resurse existente.

4. La evaluare / reevaluare se pot utiliza inclusiv datele din documentele de evaluare realizate de specialistii din cadrul Centrului de zi, în cazul în care solicitantii au mai beneficiat de alte beneficii de asistenta sociala acordate de furnizori, precum și anchetele sociale efectuate anterior admitterii beneficiarului în serviciu.

5. Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, tehnician asistență socială, psiholog, medic, asistentă medicală, kinetoterapeut, fizioterapeut, educator, psihopedagog, ergoterapeut etc). În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea acestuia, efectuată de personalul centrului, are la bază evaluările realizate de structurile cu atribuții în evaluare complexă, prevăzute de lege și/sau orice alte documente emise de serviciile publice de asistență socială, precum și de alte instituții/servicii publice (cabinet medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

6. Evaluarea / reevaluarea beneficiarului se efectuează cu participarea acestuia și, după caz, a reprezentantului legal. 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 de evaluare a beneficiarului are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal. În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

	<p>7. Pentru fiecare beneficiar se întocmeste o fișă de evaluare inițială , se realizeaza un interviu de evaluare initiala, care cuprinde informatii generale privind situatia psiho-sociala a beneficiarului si se completeaza o fisa de evaluare complexa, in urma discutiei cu beneficiarul , analizarii actelor medicale, in vederea stabilirii planului de actiuni.</p> <p>Toate datele privind evaluarea se arhivează în dosarul personal al beneficiarului și sunt păstrate, în regim de confidențialitate.</p> <p>Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor. Documentele emise de structurile cu atribuții în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau de alte servicii/instituții publice se atașează fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului.</p> <p>8. Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta. Reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află se realizează o dată la 6 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.</p> <p>Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișă de evaluare/reevaluare.</p>
Diseminare	Procedura se disemineaza beneficiarului/reprezentantului sau legal intregului personal si oricarei persoanei interesate.
Documente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fișă de evaluare inițială ✓ Fișă de evaluare sociomedicală ✓ Plan de intervenție ✓ Planul individualizat de asistență și îngrijire

P.04 PROCEDURA PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI REZOLVAREA SESIZĂRILOR/RECLAMAȚIILOR

Scop	<p>Încurajarea beneficiarilor pentru a-și exprima opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate de angajații Centrului prin cunoașterea modului de comunicare cu furnizorul de servicii, cum se formulează sesizările și reclamațiile cui se adresează și cum se înregistrează acestea.</p>
Procedura	<p>Termeni</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ “petiție” - cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris verbal, telefonic, e-mail etc, pe care un beneficiar sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice. ✓ “sesizare”- orice exprimare a nemulțumirii în legătură cu serviciile social furnizate. <p>Cine poate face sesizarea?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Beneficiarii direct; ✓ Reprezentanții legali/apartinătorii; ✓ Orice altă persoană (vecin, rudă, prieten) care este afectată/nemulțumită de serviciul de îngrijire la domiciliu furnizat beneficiarului; ✓ Orice reprezentant (persoane ori organizații) care acționează în numele beneficiarului. <p>Beneficiarii sunt încurajați să-și exprime opiniile despre modul cum sunt tratați în timpul furnizării serviciilor în cadrul centrului dar și despre modul în care personalul îndeplinește atribuțiile. Acest lucru se realizează prin prezentarea procedurii la încheierea contractului de furnizare de servicii, prin vizite ocazionale în timpul oferirii serviciilor realizate de responsabilul de caz sau de persoana desemnată de Directorul Centrului cât și cu ocazia evaluării serviciilor oferite pe baza chestionarelor pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate.</p> <p>Pentru ce se poate face o plângere/ sesizare?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Orice problemă minoră sau majoră; ✓ Neconformarea cu obligațiile stabilite în contractul de servicii ✓ Nerespectarea programului . <p>Persoana care primește sesizarea are obligația de a o înregistra în registratura instituției iar directorul Centrului are obligația de a verifica cele semnalate și formula răspuns la sesizare.</p> <p>Dacă este sesizat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ un profesionist din echipa multidisciplinara cu privire la comportamentul neadecvat– reclamația va fi rezolvată de o comisie propusă de Primar. ✓ o propunere privind activitatea în cadrul Centrului de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer răspunsul se formulează după consultare cu Directorul coordonatorul Centrului <p>În vederea soluționării diverselor petiții, Directorul Centrului, în funcție de caz, s</p>

	<p>consultă cu Secretarul Comunei, precum și cu Primarul comunei, personalul cu specialitate, precum și orice altă persoană sau instituție care poate contribui la rezolvarea petiției.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Toate petițiile și sesizările sunt luate în considerație cu seriozitate. ✓ Toate petițiile și sesizările sunt rezolvate prompt, independent, corect și în condiții de confidențialitate. ✓ Beneficiarii care fac sesizări/reclamații nu suportă consecințe. <p>Termenul de rezolvare a petițiilor</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 30 de zile (calendaristice) de la înregistrarea petiției; ✓ termenul precizat anterior poate fi prelungit de către șeful/coordonatorul centrului cu încă 15 zile, în situația în care necesită o cercetare mai amănunțită; ✓ petițiile înregistrate care nu fac obiectul activității de îngrijire la domiciliu sau de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice sunt orientate în termen de 5 zile de la înregistrare către autoritățile sau instituțiile abilitate pentru rezolvarea acestora. <p>Centrul pune la dispoziția beneficiarilor 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.</p> <p>Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr.</p> <p>Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.</p>
Diseminare	<p>Un exemplar al procedurii privind sesizările și reclamațiile este disponibil și accesibil în orice moment la sediul centrului și poate fi asigurat oricărei părți interesate, la cerere. procedura se diseminează:</p> <ul style="list-style-type: none"> - beneficiarului/reprezentantului său legal, - întregului personal.
Documente	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Procedura scrisă</i> - <i>Registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor</i> - <i>Sesizările și reclamațiile înregistrate și răspunsurile la sesizare/petiție</i>

P.05 PROCEDURA PENTRU IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ ÎN RÂNDURILE PROPRIILOR BENEFICIARI

Scop	Garantarea protecției beneficiarilor împotriva oricăror repercursiuni datorate sesizării unor tentative, intenții sau situații de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant. Identificarea corectă de către specialiști și beneficiari a situațiilor de abuz, neglijare și luarea măsurilor ce se impun.
Procedura	<p>1 Cadrul legislativ national in domeniul prevenirii si combaterii violentei in familie</p> <p>Cadrul legislativ national in domeniul prevenirii si combaterii violentei in familie cuprinde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea si combaterea violentei in familie republicata; • Codul penal al Romaniei, republicat, cu modificarile si completarile ulterioare; • Legea nr. 211/2004 privind unele masuri pentru asigurarea protectiei victimelor infractiunilor, cu modificarile si completarile ulterioare; <p>2 Preambul si conditii socio-economice actuale. Definitii</p> <p>În Europa, populația cu vârsta de 65 de ani și peste, crește considerabil. Provocarea viitorului va consta în a gestiona pozitiv această schimbare demografică și a nu considera fenomenul de vârstă înaintată nici ca pe o povară pentru societate, nici ca pe o amenințare în plan individual. Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene (proclamată la Nisa la 7 decembrie 2000), în articolul 25, recunoaște și respectă dreptul persoanelor vârstnice de a duce o viață demnă și independentă și de a participa la viața socială și culturală. Un element al acestei provocări este și preocuparea față de retele de tratament aplicate persoanelor vârstnice, un subiect care continuă să fie minimalizat și trecut sub tăcere. Un risc deosebit prezintă persoanele vârstnice dependente de îngrijire și/sau care trăiesc izolat sau în centre de îngrijire și recuperare.</p> <p>Comitetului Economic și Social European solicită în mod expres președinților Consiliului UE să se dedice temei „relelor tratamente aplicate persoanelor vârstnice”, îndeosebi în cadrul serviciilor de îngrijire care le sunt acordate acestor persoane. Prognozele demografice pleacă de la ideea că în Europa populația în vârstă de 65 de ani și peste, va crește considerabil (cu 58 de milioane, adică cu 7 %) până în anul 2050, iar numărul persoanelor foarte vârstnice (de 80 de ani și peste) va înregistra cea mai mare creștere. Aceste evoluții au efecte asupra vieții de zi cu zi din multe domenii și conduc la provocări dintre cele mai diverse.</p> <p>În România, sunt considerate persoane vârstnice, persoanele care au împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege, în conformitate cu Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, singurul act normativ care oferă definiție. De servicii potrivit prevederilor acestei legi beneficiază persoanele vârstnice aflate, într-una din următoarele situații: nu are familie sau nu se află în întreținerea unei persoane; nu are locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit prin resursele financiare proprii; nu realizează venituri proprii</p>

sau acestea sunt insuficiente; nu se poate gospodări singură sau necesită îngrijiri specializate; se află în imposibilitate de a-și asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii ori a stării fizice sau psihice. Analiza globală a fenomenului de violență trebuie să înceapă prin definirea diverselor forme de violență, de manieră a facilita evaluarea acestuia. Definiția cea mai cuprinzătoare considerăm că este cea a Organizației Mondiale a Sănătății (OMS), care înțelege prin violență: "amenințare sau utilizarea intenționată a forței fizice sau a puterii împotriva propriei persoane, altei persoane, împotriva unui grup, sau a comunității, și care antrenează un risc crescut de a produce un traumatism, un deces, o daună psihologică, dezvoltare anormală sau o privațiune". Astfel se definește violența în raport cu sănătatea și starea de bine din punct de vedere fizic, psihic și social. Potrivit unei definiții a „Action on Elder Abuse”, care a fost preluată de la Organizația Mondială a Sănătății și care s-a impus în domeniile cercetării și politicii, prin rele tratamente aplicate persoanelor vârstnice se înțelege orice acțiune singulară sau repetată sau orice inacțiune, atunci când acțiunea era necesară, care poate produce daune unei persoane vârstnice sau o poate pune în pericol. Organizația Mondială a Sănătății înglobează în aceste definiții caracteristica de intenționalitate a actului de violență indiferent de consecințele acestuia și exclude aspectele legate incidental-accidental. Includerea în definiție a termenului de "putere" în plus de expresia "utilizarea forței fizice" lărgeste astfel natura actelor de violență și a definiției convenționale "la act rezultate prin exercitarea unei relații de putere", cuprinzând de asemenea actele de amenințare și intimidare. Utilizarea termenului de putere permite, în plus includerea neglijenței și a actelor de omitere pe lângă actele evidente de violență foarte important în studierea fenomenului violenței asupra persoanelor vârstnice. Astfel, Organizația Mondială a Sănătății include în definiția violenței: neglijența toate tipurile de violență fizică, psihică și sexuală, precum și violența auto-aplicată sinuciderea. Violența domestică, așa cum este ea definită de specialiști, nu pune în discuție statutul legal al partenerilor, ci se bazează pe definiția funcțională a familiei. Violența domestică poate fi definită ca o amenințare sau producere a unei răni fizice, în trecut sau în prezentul conviețuirii cu partenerul. Atacul fizic sau sexual poate fi acompaniat de intimidări și abuzuri verbale; distrugerea unor bunuri personale ale victimei; izolarea ei forțată de prieteni, de restul familiei și de alte persoane, care ar putea constitui un potențial ajutor pentru victimă; crearea unei atmosfere de amenințare și teroare în jurul victimei; controlul accesului victimei la bani sau lucruri personale, hrană, mijloacele de transport, telefon și alte surse de protecție sau îngrijire de care ar putea beneficia în mod normal. Violența domestică este un comportament distructiv care are ca scop instituirea și păstrarea controlului asupra partenerului de viață. Prin comportamentele de pedepsire și rănire ale partenerului, acesta este transformat în victimă. Există următoarele categorii de abuz asupra persoanelor vârstnice: atacul (violență fizică), alimentația insuficientă (privarea de hrană), administrarea necorespunzătoare a medicamentelor (neadministrarea celor prescrise), abuzul emoțional, psihic și verbal, abuzul sexual, abuzul financiar, izolarea voluntară (sau ținerea vârstnicului în captivitate), neacordarea ajutorului în activitățile zilnice de îngrijire. Următoarele tipuri de abuz ar putea corespunde cel mai bine realității, inclusiv cele din România, din păcate ignorate. Astfel :

-abuzul moral, caracterizat prin nerespectarea demnității persoanei vârstnice, marginalizare și excludere socială, ignorarea drepturilor și libertăților

sale, discriminare pe motiv de vârstă; de altfel abuzul moral se regăsește în toate celelalte tipuri de abuzuri ;

- **neglijența** (abuz disimulat) ca abuz în familie, la domiciliu, dar și în cadrul instituționalizat (cămin de bătrâni sau centru de recuperare) este un abuz disimulat greu evidențiable, ignorat în dimensiunile sale reale și cu grave repercursiuni asupra existenței vârstnicului.

Abuzul prin neglijență poate fi: involuntar (vârstnicul poate fi lăsat singur, izolat și uitat fără ajutor); intenționat (vârstnicul este privat, cu intenție, de alimentație, hidratare, îngrijire, igienă corporală și de spațiul de locuit);

- **abuzul comportamental** (psihologic) este un tip de abuz frecvent întâlnit, care măcinând lent rezistența (și așa slabă) a vârstnicului, îl intimidează determinându-l să se lase dominat în interesul abuzatorului. Abuzul psihologic este ca o distrugere lentă fără urme și se manifestă sub forma lipsei de răbdare în a-l asculta pe bătrân, intoleranța față de notele negative proprii procesului de îmbătrânire, lipsa comunicării, injuriile, violențele verbale, teroarea psihologică;

- **abuzul fizic (violența)**, devine din ce în ce mai frecvent și apare sub forme variate de la îmbrânciri, loviri, bătăi, până la crime. Este frecvent în sânul familiei: abuzatorii fiind rudele apropiate (copii, ginerii, nurorile), urmate de celelalte rude mai îndepărtate și persoane din afara familiei;

- **abuzul sexual** este din ce în ce mai frecvent în cazul persoanelor de sex feminin vârstnice, supuse violului de către barbații tineri sau adulți, cu tulburări de comportament sexual, complexați, perversi, în asociere cu infracțiunea de tâlhărie;

- **abuzul financiar**, denumit și deturnarea bunurilor persoanelor vârstnice, întrucât vârstnicii sunt considerați ținte ușoare pentru infractori, în raport cu posibilitățile reduse de a se apăra, atât fizic cât și privind posibilitățile de a sesiza intențiile ascunse ale abuzatorului, falsificarea unor acte, reținerea gândirii sub pretextul efectuării cumpărăturilor etc.

- **abuzul de instituționalizare**, adică internarea într-un cămin pentru persoane vârstnice sau centru de recuperare, împotriva voinței vârstnicului, chiar dacă există condiții de a rămâne în familie, la domiciliul său.

Relele tratamente aplicate persoanelor vârstnice aflate în îngrijire sunt înțelese ca o problemă specifică gerontologiei și nu cuprind numai relele tratamente corporale aplicate persoanelor care necesită îngrijire, ci și toate acțiunile și inacțiunile care au efecte negative grave asupra situației de viață și a confortului persoanelor vârstnice. Formele ale acestor rele tratamente pot fi:

- violența corporală directă (lovituri, zgâlțâituri, ciupituri, aplicarea de sancțiuni corporale, imobilizarea mecanică, privarea acestora de aparatele ajutoare etc.);

- violența corporală indirectă (administrarea nejustificată de medicamente, de exemplu sedative etc.);

- abuzul sexual (nerespectarea limitelor pudorii individuale, contacte intime neconsimțite etc.);

- violența emoțională sau psihică (agresiune verbală, dispreț sau indiferență, răceală emoțională, izolare socială, amenințarea cu violență corporală sau alt tip de violență sau alte represiuni, înjurături, umilințe etc.);

- exploatarea financiară sau materială (utilizarea neautorizată a averii, vânzare neconsimțită a bunurilor imobiliare, convingerea sau silirea să facă cadouri bănești, deturnarea de bani și obiecte de valoare până la obținerea de avantaje bănești etc.);

- neglijența (ignorarea serviciilor cotidiene de îngrijire, a asistenței pentru igienă și

a asistenței în general, îndeosebi privarea de alimente și surse de hidratare, apariția de escare și decubit cauzate de îngrijirea deficitară a persoanelor imobilizate la pat)

- amenințarea cu abandonul sau cu plasarea într-un cămin;
- abuzul prin cooptarea în serii de experimente fără acordul sau împotriva voinței persoanei vârstnice. Atât în îngrijirea la domiciliu, cât și în îngrijirea în centre specializate se poate ajunge la rele tratamente aplicate persoanelor vârstnice. Există informații despre neglijențe, abuzuri și violență în serviciile de îngrijire, un domeniu puțin cunoscut, dar considerat a fi larg diversificat.

3. Procedura de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz și neglijență în rândul beneficiarilor

Furnizorul serviciului 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.

> Beneficiarii sunt informați, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii cu privire la modalitatea de a formula eventuale sesizări și reclamații. Serviciul încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate.

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

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

> Procedura de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz și neglijență în rândul beneficiarilor 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, precum și de membrii de familie/reprezentanții legali, în sensurile descrise mai sus,

> Serviciul încurajează comunicarea cu beneficiarii, creează relații bazate pe încredere astfel încât beneficiarii să aibă deschidere spre a sesiza eventualele abuzuri, informează beneficiarii despre cum se formulează sesizările și reclamațiile cui se adresează și cum se înregistrează acestea, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

> Serviciul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

> Conducerea serviciului instruește personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau în comunitate.

> Personalul Centrului este instruit cu privire la interdicția de a solicita să accepte recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal.

> Serviciul ia toate măsurile necesare în vederea protejării personalului de îngrijire față de riscurile la care este supus în cursul derulării activității.

> Conducerea serviciului/furnizorul acestuia consemnează toate incidentele

	<p>sesizate de către personalul de îngrijire care au apărut în timpul activității derula de acesta în relație cu beneficiarul/familia acestuia, inclusiv cazurile de abuz asupra personalului și ia măsurile prevăzute de lege și în contractul de furnizare servicii.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Orice sesizare a personalului centrului cu privire la un eventual abuz asupra lui se consemnează într-un registru de evidență a cazurilor de abuz și se soluționează de angajator în maxim 7 zile de la înregistrarea acesteia. > Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului. > Beneficiarii sunt instruiți asupra faptului ca pot face sesizari, reclamatii aduce la cunostinta situatii la care au fost supusi sau la care au fost martori si in mod anonim, folosind cutia de sesizari si reclamatii existenta la sediul serviciului, cutia ce se va deschide saptamanal , fapt consemnat in procesul verbal de deschidere cutiei de sesizari si reclamatii > Directorul centrului deține un registru de evidență a cazurilor de abuz și incidentelor deosebite, în care se menționează inclusiv abuzurile identificate instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse. Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite. Incidentele deosebite se comunică imediat familiei beneficiarului și se notifică de îndată, în maxim 24 de ore, organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, deces, accidente, furturi, agresiuni, alte infracțiuni sau contravenții etc.). > Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor și aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență. > Orice caz de abuz sesizat în centru este adus la cunoștința furnizorului de servicii sociale și a membrilor familiei/reprezentantului legal al beneficiarului de îndată, în termen de maxim 2 ore de la semnalarea acestuia. > Personalul de specialitate al centrului asigură servicii de consiliere și sprijin pentru beneficiarii care au fost supuși abuzului, neglijării, exploatării, unui tratament inuman sau degradant, iar acesta poate referi cazul beneficiarului, către servicii sau specialiști din comunitate pentru o intervenție specializată, după caz. > Ca măsuri de prevenire a unor asemenea situații seful centrului de îngrijire la domiciliu se preocupă de următoarele: <ul style="list-style-type: none"> - Instruirea periodică a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare <ul style="list-style-type: none"> ✓ Semne fizice (vânătași, leziuni, arsuri, hemoragii etc.); ✓ Semne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală ✓ Tulburări sfinceriene (enurezis, encompresis); ✓ Ticuri (clipit, rosul unghiilor etc) ✓ Persistența unor senzații olfactive sau cutanate obsedante; ✓ Modificarea rapidă a dispoziției afective, Impulsivitate agresivitate Autostigmatizare, autoculpabilizare; ✓ Neglijență în îndeplinirea sarcinilor și incapacitate de respecta un program impus
--	--

	<p>✓ Dificultăți în relaționare și comunicare; etc</p> <p>- Colaborare cu ambulanta sociala si alte institutii abilitate- Politie, DGASPC spitale, etc, in vederea solutionarii cazurilor de neglijenta, abuz sau violenta constituirea unei echipe pluridisciplinare mobile de interventie - instituirea unei cutii de sesizari si reclamatii in care se pot introduce sesizari instituirea unei comisii de deschidere a acestei cutii, in baza unui proces verbal de deschidere a cutiei de sesizari.</p>
Diseminare	Procedura se diseminează beneficiarului/reprezentantului său legal, întregul personal.
Documente	<p>1) registrul de evidenta al cazurilor de neglijenta si abuz</p> <p>2) registrul de evidenta a instruirii personalului</p> <p>3) cutia de sesizari si reclamatii</p> <p>4) dosarul cu procese verbale de deschidere a cutiei de sesizari si reclamatii, de solicitari catre alte institutii in rezolvarea cazurilor de abuz sau neglijare</p>

**P.06 PROCEDURĂ DE MASURARE A GRADULUI DE SATISFACTIE A
BENEFICIARULUI**

Scop	Participarea beneficiarilor la stabilirea obiectivelor si prioritatilor de dezvoltare in vederea cresterii calității vieții persoanelor vârstnice peste 65 ani cu domiciliul în Comuna Prejmer aflate în risc și/sau excluziune socială, furnizarea de servicii de asistență și recuperare, inclusiv îngrijire la domiciliu, prin măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți si indirecți în privința activităților esențiale desfășurate în cadrul serviciului
Procedura	<p>Evaluări ale satisfacției beneficiarilor se vor realiza cu referire la următorii factori:</p> <p>a) Procesul de acordare a serviciilor– respectarea drepturilor beneficiarilor.</p> <p>b) Relațiile – calitatea relațiilor cu personalul centrului.</p> <p>c) Calitatea serviciilor oferite în cadrul serviciului social– masura in care acesti raspunde nevoilor beneficiarilor.</p>

- d) Suportul – calitatea și adecvarea resurselor pe care le asigură serviciul social vederea îmbunătățirii vieții sociale a beneficiarilor.
- e) Autonomia – implicarea și participarea beneficiarilor în planificarea și realizarea activităților desfășurate în cadrul centrului.
- f) Condițiile și climatul care permit achiziționarea de noi abilități, relații sociale cunoscute, experimentarea și punerea în practică a achizițiilor noi
- g) Satisfacția: gradul de mulțumire față de natura și importanța acțiunilor de integrare socială, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit
- h) Siguranța: sentimentul de securitate sau certitudine cu privire la evaluare, organizarea activităților, la relațiile cu ceilalți, încredere în viitorul social
- i) Comunicarea: calitatea procedurilor de comunicare formală, implicarea în luarea deciziilor sau îndeplinirea sarcinilor;
- j) Supraîncărcarea: munca realizată în exces sau sentimentul că natura, volumul și diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea de a le face față (supraîncărcarea în muncă).

5. RESPONSABILITĂȚI:

Directorul serviciului social și personalul de specialitate din cadrul serviciului sunt responsabili pentru aplicarea procedurii.

6. DESCRIEREA PROCEDURII

Etapele evaluării

- a) Directorul serviciului convoacă echipa serviciului.
- b) Directorul serviciului propune echipei chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor.
- c) Directorul serviciului prezintă itemii chestionarelor și scopul acestora.
- d) Directorul serviciului face instructajul echipei în vederea aplicării chestionarelor.
- e) Directorul serviciului fixează modalitatea de completare a chestionarelor de către beneficiari.
- f) În cadrul întâlnirilor cu beneficiarii, membrii echipei serviciului aplică chestionarul.
- g) Personalul serviciului adună chestionarele completate și le predă Managerului serviciului.
- h) Directorul serviciului centralizează rezultatele și realizează interpretarea datelor.

- i) Se analizează rezultatele chestionarului și se utilizează în documentele specifice – raportul de evaluare internă, planul de îmbunătățire a serviciilor.

Aplicabilitate a procedurii

- a) Prezenta procedură se aplică o dată pe an, înainte cu cel puțin o lună de întocmirea Raportului anual al serviciului.
b) Prezenta procedură este dusă la cunoștința tuturor responsabililor.
c) Prezenta procedură are anexate Chestionarul care se aplică beneficiarilor.

Concluzii

- a) Chestionarele de evaluare a satisfacției beneficiarilor sunt analizate de managerul serviciului pentru a identifica soluții de îmbunătățire a serviciilor.
b) Aceste propuneri de îmbunătățire vor fi comunicate conducerii serviciului, spre aprobare și implementate de către responsabili în domeniul respectiv.

Diseminare	- beneficiarului/reprezentantului său legal, - întregului personal
Documente	<i>Procedura scrisă</i> <i>Chestionar</i>

Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu
pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR)

ANCHETĂ SOCIALĂ

Nr. /

Numărul/Data înregistrării cererii /

Data evaluării

I. DATE DE IDENTIFICARE A PERSOANEI EVALUATE:

Nume/Prenume

.....

C.I./B.I./C.Pseria.....Nr.....**C.N.P**.....

Data/Locul

nașterii.....**Vârsta**.....

.....

Starea civilă:

- necăsătorit(ă)
- căsătorit(ă)
- uniune consensuală
- divorțat(ă)
- despărțit(ă) în fapt
- văduv(ă)

Domiciliul stabil: **localitatea**, str.
....., nr., bl.,sc.,
ap., jud. Brasov

Date de contact: nr. tel.

.....

Studii:

.....
.....
.....

Profesia:

.....
.....

Ocupația:.....

Încadrare în grad de handicap

.....

Certificat nr. / cu termen de valabilitate
..... eliberat de către Comisia de Evaluare a Persoanelor Adulte cu
Handicap din cadrul D.G.A.S.P.C. Brasov.

II. STARE DE SĂNĂTATE

Diagnostic:

.....
.....
.....
.....

III. REȚEAUA DE FAMILIE:

1. Persoana evaluată trăiește: singur/singură cu familia cu soț/soție cu
copiii cu alte rude cu alte persoane

Date despre membrii familiei (sau persoane) care locuiesc împreună

Nume, prenume	Grad rudenie	Vârstă	Adresa domiciliului în fapt

2. Una dintre persoanele cu care locuiște: este bolnavă prezintă un handicap
este dependentă de alcool/droguri

3. Este ajutat/ajutată de familie: DA NU cu bani cu alimente activități
de menaj

4. Relațiile cu familia sunt: bune cu probleme fără relații

5. Există risc de neglijare: DA NU abuz: DA NU

Dacă DA, se vor face precizări:

.....
.....

IV. REȚEAUA SOCIALĂ

Are relații cu prietenii și vecinii: DA NU vizite relații de într-ajutorare

Relațiile sunt: permanente ocazionale

Este ajutat/ajutată de prieteni, vecini pentru: cumpărături activități de menaj
deplasare în exterior

Frecventează: un grup social biserica altele

Precizări:

.....
.....
.....

Participă la: activități ale comunității activități recreative

V. SITUAȚIA ECONOMICĂ - VENITURI:

Locuința:

1. Casă apartament la bloc alte situații
2. Situată: la parter la etaj ascensor DA NU
3. Componenta: nr. camere bucătărie baie duș W.C. situat în interior situat în exterior
4. Încălzire: fără centrală cu lemne/cărbuni gaze naturale combustibil lichid altele
5. Apă curentă: DA NU rece caldă alte situații
6. Iluminare: suficientă insuficientă
7. Stare de igienă: corespunzătoare necorespunzătoare
8. Locuința este prevăzută cu: aragaz, mașină de gătit frigider mașină de spălat
aparatură radio/televizor aspirator

Venituri:

1. Salariu

.....
.....

2. Pensie limită de vârstă -

.....

3. Pensie de boală/de invaliditate -

4. Indemnizație lunară pentru persoană cu handicap

5. Indemnizație pentru grad de handicap

6. Alte venituri:

Venitul total pe lună:

VI. DATE PRIVIND ASIGURAREA SERVICIILOR MEDICALE ȘI SOCIALE

Este înscris la un medic de familie: DA NU

Dacă DA, se vor preciza: numele și prenumele medicului, adresa și numărul de telefon ale

cabinetului medical individual:

.....

VII. ALTE SERVICII SOCIALE SAU MEDICALE DE CARE BENEFICIAZĂ

ÎN PREZENT Menționați tipul de servicii și instituția/organizația/asociația care le oferă:

1.

2.

3.

VIII. OBSERVAȚII PRIVIND SITUAȚIA SOCIALĂ, MEDICALĂ ȘI FINANCIARĂ A PERSOANEI EVALUATE ȘI A FAMILIEI ACESTEIA

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

IX. NEVOI IDENTIFICATE ȘI SOLUȚII PROPUSE

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

**Semnătură beneficiar
asistent social**

Semnătură

ROMÂNIA

JUDEȚUL BRAȘOV



UNITATEA ADMINISTRATIV TERITORIALĂ COMUNA PREJMER

Primăria comunei Prejmer

Strada Mare, nr. 565,
Comuna Prejmer 507165
Județul Brașov, România

Telefon: 0268 / 362 003
Fax: 0268 / 362 363
Email: contact@primariaprejmer.ro
www.primariaprejmer.ro

DISPOZIȚIA

NR./data.....

**REFERITOR: Aprobare admitere la serviciul social Centrul de Zi Asistență și
Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice
Prejmer (CZAR) a d-nei/ d-lui**

Primarul comunei Prejmer;

Având în vedere referatul nr...../data prin care Compartimentul de asistență socială propune aprobarea admiterii la serviciul social Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR) a d-nei/ d-lui..... și în conformitate cu prevederile

LEGII Nr. 17 din 6 martie 2000 *** Republicată privind asistența socială a persoanelor vârstnice, și ale prevederilor Hotărârea Guvernului nr.886/2000, publicata privind aprobarea Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice

În temeiul art. 197 din OUG nr. 57/2019 privind Codul administrativ.

DISPUNE

ART.1. Se aprobă admiterea la serviciul social Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR) pentru
na.....Dl./D-
na.....CNP

.....cu domiciliul în
.....

ART.2. Cu ducere la îndeplinirea prezentei dispoziții se însărcinează Compartimentul de asistență socială și Secretariat.

PRIMAR,

SECRETAR GENERAL,

.....

.....

DIFUZARE:

1. Colecție

2. Instituția Prefectului Bv.

3. Dosar E3

4. C.Z.A.R. Prejmer

5. Titular(ă).....

Întocmit:

Nr..... /.....

CERERE

Subsemnatul/a.....
.....cu domiciliul în localitatea, str.
..... nr., bl., sc.
....., ap....., cu Cartea de identitate seria, nr.,
CNP telefon.....
prin prezenta vă rog să-mi aprobați înscrierea la Centrul de Zi Asistență și
Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane
Vârstnice Prejmer (CZAR).

Data

Semnătura

CONTRACT DE SERVICII SOCIALE

Nr. /

1. Părțile contractante

1.1. Furnizorul de servicii sociale PRIMĂRIA COMUNEI PREJMER, denumit în continuare *furnizor de servicii sociale*, cu sediul în Prejmer, str. Mare nr.565, județul/sectorul Brașov, codul de înregistrare fiscală 4688701, Certificatul de acreditare seria AF nr. 005814, Licență de funcționare seria pentru serviciul social Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR), cod serviciu social 8810CZ-V-I, reprezentat de doamna/domnul....., având funcția de Director,

și

1.2.cu domiciliul în localitatea, str. nr., județul, CNP nr....., reprezentat/ă prin domiciliată în localitatea, str.....nr....., județul Brașov, posesoare a C.I. seria nr..... eliberată la data de de Secția de poliție, conform nr. / care atestă calitatea de reprezentant legal,

2. având în vedere:

2.1. cererea de acordare a serviciului social;

2.2. Planul de intervenție nr. din data, denumit în continuare *plan de servicii sociale*;

2.3. Dispoziția primarului pentru stabilirea dreptului la servicii sociale nr. din data

convin asupra următoarelor:

3. Definiții aplicabile prezentului contract:

3.1. *contractul pentru furnizarea de servicii sociale* — actul juridic încheiat între un furnizor de servicii sociale și o persoană beneficiară de servicii sociale sau, după caz, părinții sau reprezentantul legal al copilului beneficiar de servicii sociale în conformitate cu prevederile art. 45 alin. (1) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, care exprimă acordul de voință al acestora în vederea acordării de servicii sociale;

3.2. *furnizor de servicii sociale* — persoană fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată în vederea acordării de servicii sociale, care deține licență de funcționare pentru serviciile sociale care fac obiectul prezentului contract de servicii sociale, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

3.3. *beneficiar de servicii sociale* — persoana aflată în situație de risc și/sau de dificultate socială, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție/planului de servicii sociale, și care are dreptul la servicii sociale ca măsură de asistență socială; persoanele beneficiare de servicii sociale sunt înregistrate în Registrul național de evidență a persoanelor beneficiare de

servicii sociale, parte din sistemul integrat informatic de asistență socială, în conformitate cu prevederile art. 44 alin. (5) din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;

3.4. *servicii sociale* — ansamblul de măsuri și acțiuni realizate în cadrul serviciului social licențiat, prin personalul de specialitate pentru implementarea planului de servicii sociale în vederea atingerii obiectivelor prevăzute în planul de intervenție/planul de servicii sociale, în scopul prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență, preservării autonomiei și protecției persoanei, prevenirii marginalizării și excluziunii sociale, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții etc., cu respectarea standardelor minime obligatorii în baza cărora a fost licențiat serviciul social;

3.5. *plan de servicii sociale* — concept care include documentul întocmit de asistentul social/echipa interdisciplinară cu acordul și participarea persoanei beneficiare și/sau a reprezentantului legal, după realizarea evaluării complexe; în Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, este menționat ca plan de servicii sociale/plan individualizat de îngrijire și asistență, iar în legile speciale este menționat ca plan individualizat de protecție/plan de abilitare-reabilitare a copilului/program individual de reabilitare și integrare socială etc.;

3.6. *consimțământul persoanei beneficiare* — acordul exprimat de persoana beneficiară/părintele/reprezentantul legal și/sau, după caz, reprezentantul convențional, conform prevederilor legii, prin semnarea planului de servicii sociale și a contractului de servicii sociale cu privire la acordarea serviciilor sociale descrise în plan, anexă la contractul pentru furnizarea de servicii sociale;

3.7. *forța majoră* — eveniment mai presus de controlul părților, care nu putea fi prevăzut în momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului, definit potrivit prevederilor art. 1.351 din Codul civil.

4. Obiectul contractului

4.1. Obiectul contractului îl constituie acordarea serviciilor sociale, cod serviciu social 8891CZ-C-II, prevăzute în planul de servicii sociale anexat la prezentul contract.

4.2. Locul de acordare a serviciului social (conform licenței de funcționare Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR))

4.3. Costul total al serviciului social este de lei/lună.

4.4. Contribuția persoanei beneficiare, prevăzută în angajamentul de plată, anexă la prezentul contract, este de lei/lună/zi/oră.

4.5. Costul prevăzut în dispoziția primarului/directorului serviciului public de asistență socială pentru stabilirea dreptului la servicii sociale conform standard minim cost.

5. Durata contractului

5.1. Durata contractului este de la data de până la data de și poate fi prelungită în condițiile legii.

5.2. Durata contractului poate fi prelungită sau redusă cu acordul părților și numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului de servicii sociale și, după caz, revizuirea planului de servicii sociale.

5.3. Durata contractului poate fi stabilită și pe perioadă nedeterminată, pentru beneficiarii serviciilor sociale rezidențiale, care, potrivit cadrului legal, pot beneficia de serviciile sociale pe perioadă nedeterminată.

6. Furnizorul de servicii sociale:

6.1. respectă drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, rezultate din prezentul contract;

6.2. acordă serviciile sociale prevăzute în planul de servicii, cu respectarea acestuia și a standardelor minime de calitate specifice serviciului;

6.3. depune toate diligențele pentru asigurarea continuității serviciilor sociale pentru beneficiar, inclusiv prin aplicarea planului de urgență în situația închiderii serviciului social;

6.4. informează beneficiarul cu privire la:

6.4.1. descrierea serviciilor sociale oferite și condițiile în care acestea sunt acordate, precum și activitățile specifice care se desfășoară în cadrul acestora;

6.4.2. regulamentul de ordine internă/regulile casei;

6.4.3. procedura de evaluare a satisfacției persoanei beneficiare și de evaluare a gradului de încredere a beneficiarilor și a reprezentanților legali ai acestora, după caz, cu privire la serviciile sociale acordate;

6.4.4. procedura de formulare a plângerilor și reclamațiilor cu privire la serviciile primite;

6.4.5. procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz, neglijare, exploatare sau orice altă formă de violență, inclusiv tratamente inumane sau degradante;

6.4.6. participarea persoanelor care au calitatea de student, intern, voluntar în procesul de acordare a serviciilor sociale;

6.5. reevaluează periodic situația beneficiarului de servicii sociale și, după caz, completează și/sau revizuieste planul exclusiv în interesul acestuia;

6.6. respectă confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale, conform prevederilor standardelor minime de calitate și ale Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE;

6.7. utilizează contribuția beneficiarului, dacă este prevăzută în contractul de servicii sociale, exclusiv pentru acoperirea cheltuielilor direct legate de acordarea serviciilor sociale destinate beneficiarului;

6.8. informează serviciul public de asistență în a cărui rază administrativ-teritorială își are domiciliul/reședința sau locuiește beneficiarul asupra nevoilor identificate și serviciilor sociale propuse a fi acordate;

6.9. utilizează date rezultate din implementarea contractului în scopul întocmirii de statistici, pentru dezvoltarea serviciilor sociale, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal;

6.10. respectă obligațiile privind asigurarea calității serviciilor sociale prevăzute în Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, prevederile legilor speciale și standardelor minime de calitate aplicabile.

7. Persoana beneficiară de servicii sociale

7.1. Drepturile persoanei beneficiare sunt cele prevăzute la art. 36¹ din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, în regulamentul de organizare și funcționare al serviciului social, în standardele minime de calitate aplicabile, prevăzute în cartă drepturilor persoanelor beneficiare aprobată de furnizorul de servicii sociale și prezentată persoanei beneficiare odată cu încheierea prezentului contract, în principal:

7.1.1. să i se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare;

7.1.2. să fie informată asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;

7.1.3. să i se comunice, în limbaj simplu, informații accesibile privind drepturile fundamentale și măsurile legale de protecție, precum și informații privind condițiile care trebuie îndeplinite pentru a le obține;

7.1.4. să participe la procesul de luare a deciziilor cu privire la furnizarea serviciilor sociale;

7.1.5. să i se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;

7.1.6. să i se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;

7.1.7. să fie protejată de lege atât ea, cât și bunurile ei, atunci când nu are capacitate de decizie, chiar dacă este îngrijită în familie sau într-o instituție;

7.1.8. să i se respecte demnitatea și intimitatea;

7.1.9. să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială, putând alege variante de intervenții, dacă acestea există;

7.1.10. să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;

7.1.11. să participe în organismele de reprezentare ale furnizorilor de servicii sociale.

7.2. Acordul persoanei beneficiare pentru divulgarea informațiilor confidențiale se asumă numai în formă scrisă.

7.3. Informațiile confidențiale pot fi dezvăluite fără acordul beneficiarilor în următoarele situații:

7.3.1. atunci când dispozițiile legale o prevăd în mod expres;

7.3.2. când este pusă în pericol viața persoanei beneficiare sau a membrilor unui grup social;

7.3.3. pentru protecția vieții, integrității fizice sau a sănătății persoanei, în cazul în care aceasta se află în incapacitate fizică, psihică, senzorială ori juridică de a-și da consimțământul.

7.4. Prelucrarea datelor persoanelor beneficiare de servicii sociale, de către toate entitățile implicate în toate etapele procesului de acordare a serviciilor sociale, se realizează cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.

7.5. Obligațiile persoanei beneficiare sunt cele prevăzute la art. 36² din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, și în standardele minime de calitate aplicabile serviciului social care face obiectul contractului, în principal:

7.5.1. să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situația familială, socială, medicală și economică;

7.5.2. să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale;

7.5.3. să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația ei materială;

7.5.4. să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația ei personală;

7.5.5. să respecte regulamentul de organizare și funcționare al serviciului social și regulamentul de ordine internă/regulile casei.

8. Soluționarea reclamațiilor

8.1. Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale și activitatea personalului, în conformitate cu procedura privind sesizările și reclamațiile aprobată de furnizorul de servicii sociale și adusă la cunoștința persoanelor beneficiare.

8.2. Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului de servicii sociale.

8.3. Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului de servicii sociale, și de a formula răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației.

8.4. Beneficiarul are dreptul de a semna orice suspiciune de abuz, neglijare, exploatare, tratament degradant sau orice altă formă de violență conform procedurii specifice prevăzute în standardul minim de calitate al serviciului social respectiv.

9. Rezilierea contractului

Constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele:

9.1. refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentantul său legal;

9.2. nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul adult de servicii sociale a regulamentului de ordine internă/ regulilor casei.

10. Suspendarea contractului:

10.1. la solicitarea beneficiarului adult pe perioada spitalizărilor, pentru urmarea unor tratamente medicale, recuperare medicală;

10.2. la solicitarea beneficiarului adult pe perioada vacanțelor/excursiilor/călătoriilor pentru o perioadă de maximum 15 zile consecutive.

11. Încetarea contractului:

11.1. la expirarea duratei contractului;

11.2. prin acordul părților privind încetarea contractului, în situația beneficiarului adult;

11.3. când obiectivul planului de servicii sociale a fost atins;

11.4. în cazul retragerii licenței de funcționare a serviciului social;

11.5. în cazuri de forță majoră;

11.6.

(Se menționează alte situații, în afara celor prevăzute la pct. 11.1-11.4 și care sunt prevăzute în

Procedura privind încetarea acordării serviciilor, elaborată de furnizorul de servicii sociale

cu respectarea standardelor minime de calitate și care a fost adusă la cunoștința persoanei beneficiare

înainte de semnarea contractului.)

12. Dispoziții finale

12.1. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii prezentului contract, de a conveni modificarea clauzelor acestuia prin act adițional numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii prezentului contract.

12.2. Prevederile prezentului contract se completează cu prevederile legislației în vigoare în domeniu.

12.3. Prezentul contract va fi interpretat conform legilor din România.

12.4. Furnizorul de servicii sociale realizează monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale acordate, în conformitate cu obligațiile prevăzute la art. 26¹ alin. (1) lit. g)-i), alin. (2) și (3) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și în conformitate cu prevederile legilor speciale și ale standardelor minime de calitate aplicabile.

12.5. Măsurile de implementare a planului de servicii sociale se comunică serviciului public de asistență socială, în conformitate cu prevederile art. 45 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

13. Documentele anexe ale contractului:

13.1. planul de intervenție;

13.2. angajament de plată, după caz;

13.3. documentul cu privire la informarea persoanei beneficiare cu privire la regulamentul intern, procedurile operaționale etc.

14. Arhivare și comunicare

14.1. Un exemplar al contractului este păstrat în dosarul de caz.

14.2. Prezentul contract de furnizare a serviciilor sociale a fost încheiat la sediul serviciului social/domiciliul/reședința persoanei beneficiare de servicii sociale în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

14.3. Datele privind încheierea contractului se înregistrează în Registrul național unic al beneficiarilor de servicii sociale, prin grija furnizorului de servicii sociale, în termen de 24 de ore de la data încheierii acestuia.

Furnizorul de servicii sociale

Beneficiarul de servicii sociale/

Prin

Reprezentantul legal

Nume prenume

Nume prenume

Data/semnătura

Data/semnătura

Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru
Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR)

APROB

Director

RAPORT DE ÎNCHIDERE CAZ

Nume și prenume:

Data și locul nașterii:

Domiciliu:
.....

Data deschiderii:

Motivul deschiderii cazului:
.....
.....

Modalitatea de închidere a cazului

conform planului de servicii
 referit la instituția
.....

transfer la serviciul
.....

altă situație
.....

Situația cazului la închidere
.....
.....
.....

Data închiderii cazului:

Asistent social:

Nr...../.....

Fisa de monitorizare servicii**Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR)**

Nume si prenume.....

CNP.....

Luna Anul	Activitati desfasurate in cadrul centrului de zi
	<p>a) Servicii de îngrijire personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ajutorul acordat pentru indeplinirea activităților uzuale zilnice, inclusiv la domiciliu pentru persoanele care nu se pot deplasa: - activități de bază ale vieții zilnice: asigurarea igienei corporale, îmbrăcare și dezbrăcare, hrănire și hidratare, asigurarea igienei eliminărilor, transfer și mobilizare, deplasare în interior, comunicare. - activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activități de menaj și spălătorie, facilitarea deplasării în exterior și însoțire, activități de administrare și gestionare a bunurilor, acompaniere, socializare. <p>b) Servicii de recuperare/ reabilitare funcțională:</p> <ul style="list-style-type: none"> - exerciții care vizează menținerea / recuperarea unei vieți independente - activități de reabilitare prin jocuri, desen, pictură/ lucru manual. - activități de reabilitare fizică prin gimnastică de întreținere, dans, plimbări - Kinetoterapie, - fizioterapie, - terapie ocupațională,

	<ul style="list-style-type: none">- psihoterapie,- podologieC. consiliere psihosocială și informare, consiliere juridică,- socializare și petrecere timp liber,- organizare și implicare în activități comunitare și culturale,- asistență și suport pentru familia persoanei vârstnice,- suport pentru realizarea activităților administrative și gestiunea bunurilord) Linie telefonică de urgențăe) Acordare de alimentef) Servicii medicale primareg) Închiriere dispozitive medicale
--	---

Se continua monitorizarea

Se inchide cazul

Asistent social

COD ETIC

Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR)

I. DISPOZITII GENERALE

1. La baza activitatii de asistenta sociala stă etica profesionala. Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principiile generale de conduită profesională. Prezentul cod reglementează relațiile profesionale ale personalului din cadrul “Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR)” și se referă la standardele de conduită ale acestuia în relațiile cu beneficiarii de servicii sociale și colegii.
2. Salariații trebuie să respecte prevederile Constituției României, prevederile Regulamentului de Organizare și Funcționare, Regulamentului intern și a celorlalte dispoziții legale care reglementează activitatea de furnizare a serviciilor de asistență socială.
3. Încălcarea prevederilor prezentului Cod etic constituie și încălcări ale Regulamentului de Organizare și Funcționare, ale Regulamentului de Ordine Interioară și ale Contractului de muncă și pot fi sancționate conform normelor legale în vigoare.
4. Fiecare angajat trebuie să-și însușească toate valorile, principiile și standardele prevăzute în prezentul Cod etic, astfel încât să nu aducă, prin acțiunile sale, prejudicii imaginii promovate de centru.
5. Orice tip de sancțiune pentru un angajat, dată la nivelul centrului, nu poate fi hotărâtă și pusă în aplicare decât prin întrunirea unei comisii de etică formată din membrii conducerii și din specialiști din domeniul vizat (ex: asistență socială, asistență medicală, etc.).
6. Prezentul Cod etic va fi revizuit în mod regulat, iar salariații vor fi informați de conținutul de bază și de schimbările care au survenit.

II. VALORI ȘI PRINCIPII ETICE

Acest set de principii etice reprezintă totalitatea exigențelor de conduită morală corespunzătoare activității de asistență socială. Principiile au la bază valorile fundamentale ale asistenței sociale:

Furnizarea de servicii sociale de calitate;

Justiția socială;

Respectarea demnității și unicității persoanei;

Competența profesională.

1. Furnizarea de servicii sociale

Scopul principal al activității personalului este acela de a asista și consilia persoanele aflate în dificultate, implicându-se în înțelegerea, evaluarea corectă și soluționarea problemelor sociale. Personalul implicat în furnizarea de servicii sociale se bazează pe propriile cunoștințe, valori și capacități, punând interesul beneficiarilor deasupra propriilor interese.

În cazul în care interesul clientului reprezintă o amenințare pentru comunitate (membrii comunității), angajatul are responsabilitatea de a îndruma beneficiarul și de a media interesele părților implicate.

2. Principii moral – creștine și social – caritative

“Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR)” este un serviciu social care funcționează pe baza principiilor moral – creștine, social – caritative și de toleranță umană și religioasă astfel încât fiecare angajat e responsabil să își desfășoare întreaga sa activitate sub aceasta motivație.

3. Justiția socială

Angajații trebuie să asigure în toate demersurile lor, egalitatea șanselor și non-discriminarea privind accesul beneficiarilor la informații, servicii, resurse și participarea acestora la soluționarea problemelor lor.

4. Demnitatea și unicitatea persoanei

Angajații trebuie să acționeze respectând și promovând demnitatea individului, unicitatea și valoarea fiecărei persoane. Personalul angajat nu trebuie să practice, să tolereze, să faciliteze sau să colaboreze la nicio formă de discriminare bazată pe rasă, etnie, sex, vârstă, convingeri politice sau religioase, statut marital, deficiența fizică sau psihică, situație materială și/sau orice altă preferință, caracteristică, condiție sau statut.

Angajații tratează fiecare persoană cu considerație și respect, ținând cont de diferențele individuale și de diversitatea culturală și etnică, promovând autodeterminarea beneficiarilor.

Personalul caută să amplifice oportunitățile și capacitățile beneficiarilor de a-și schimba și de a-și satisface propriile trebuințe.

5. Autodeterminarea

Personalul angajat respectă și promovează dreptul asistaților la autodeterminare. Angajatul asistă beneficiarii în identificarea și clarificarea scopurilor, în vederea alegerii celei mai bune opțiuni. Poate, în același timp, să limiteze drepturile beneficiarilor la autodeterminare când, în judecata profesională a angajatului, acțiunile prezente și/sau viitoare ale clienților pot prezenta un risc pentru ei înșiși, dar și pentru familie sau societate.

6. Relațiile interumane

Fiecare angajat trebuie să recunoască importanța fundamentală a relațiilor interumane și să le promoveze în practica profesională. Angajații încurajează și întăresc relațiile dintre persoane cu scopul de a promova, reface, menține și/sau îmbunătăți calitatea vieții beneficiarilor.

7. Respectul

Fiecare angajat, indiferent de nivelul ierarhic pe care îl ocupă, își va trata colegii cu respect, va evita să facă aprecieri negative la adresa lor. În același timp, va acorda sprijin și asistență colegilor care trec prin perioade profesionale sau de viață dificile.

8. Integritatea

Personalul angajat acționează cu onestitate și responsabilitate în concordanță cu misiunea profesiei și standardele profesionale. Angajații sunt permanent conștienți de misiunea, valorile, principiile și standardele etice ale profesiei lor, acționând cu responsabilitate.

9. Competența profesională

Personalul centrului trebuie să-și desfășoare activitatea numai în aria sa de competență profesională, determinată de studii, experiență profesională, fișa de post sau conform dispozițiilor primite de la șeful ierarhic superior. Toți angajații încearcă în permanență să își îmbogățească cunoștințele și abilitățile profesionale pe care le pune în practică.

III. STANDARDE ETICE

A. Responsabilitățile etice ale personalului față de societate

a) Acțiune socială, umană, politică

Fiecare angajat va acționa profesional, astfel încât să susțină în permanență:

- satisfacerea nevoilor umane de bază și promovarea valorilor economice, culturale și politice care sunt compatibile cu principiile justiției sociale;
- recunoașterea pluralismului cultural și religios, iar diversitatea culturală să devină un atu și o șansă în realizarea unui contact plin de respect și deschiderea față de alte culturi și religii;
- prevenirea discriminării pe baza etniei, originii naționale, sexului, vârstei, stării civile, convingerilor politice sau religioase, ș.a.;
- Respectarea drepturilor fundamentale ale omului, a Constituției României și a convențiilor internaționale la care a aderat România.

b) Confidențialitatea

Fiecare angajat, indiferent de nivelul său ierarhic pe care îl ocupă, trebuie să se supună procedurilor și practicilor de confidențialitate existente în cadrul Centrului. Acestea vizează mediul profesional și asistații.

Salariații sunt obligați să păstreze confidențialitatea asupra faptelor, informațiilor și documentelor de care iau cunoștință în exercitarea atribuțiilor de serviciu. Ele pot fi folosite doar în scop profesional și în interesul Centrului.

B) Responsabilitățile etice ale personalului față de profesie

1. Integritatea profesională

Fiecare salariat promovează și menține la standarde înalte practica profesională. Menține un climat participativ la locul de muncă, se implica în mod constructiv și operativ în activitățile de interes comun. Va avea grijă să nu inițieze sau să încurajeze acțiuni care ar putea conduce la subminarea reputației instituției.

2. Evaluarea activității profesionale

Angajatul va evalua și promova politicile în domeniu, va participa la implementarea programelor și intervențiilor practice. Se poate angaja, la cerere, în programe de cercetare științifică, respectând etica profesională, utilizând tehnici, metode și principii profesionale conforme cu legislația în vigoare din domeniul în care activează.

Angajatul va asigura anonimatul clienților și confidențialitatea asupra datelor obținute, nefolosindu-le ca instrument de subminare la adresa centrului, a colegilor sau a beneficiarilor.

3. Educația, formarea și evaluarea

Conducerea centrului trebuie să asigure, în condiții optime, un program de pregătire profesională pentru toți angajații. Cei care au responsabilitatea de a evalua performanțele angajaților vor fi instrumente de evaluare profesională clar definite.

Fiecare angajat se va implica activ în dezvoltarea continuă a profesiei prin sprijinul acordat colegilor aflați la începutul carierei profesionale, prin participarea la schimburi de experiență intra și/sau interdisciplinară. Activitatea angajatului se va baza în mod obligatoriu și pe principiul transparenței față de colegi și asistați.

4. Reprezentarea oficială

În cazul în care angajatul este reprezentant oficial al centrului, acesta trebuie să prezinte clar, concis și complet punctul de vedere al centrului. El trebuie să aibă o ținută decentă, un limbaj adecvat situației și se va asigura că prin toată prezentarea să nu aducă niciun prejudiciu imaginii serviciului social, colegilor de lucru și beneficiarilor.

5. Onestitatea

Angajatul își asumă responsabilitatea și meritele doar pentru propria activitate. În nicio situație nu își va însuși meritele altor colegi.

6. Angajamentul față de instituția angajatoare

Angajatul trebuie să respecte și să aplice politica, principiile și regulamentele existente la locul de muncă. Va participa activ și constructiv la îmbunătățirea și/sau la transformarea acestora, se va asigura ca acestea să corespundă și să fie compatibile cu actualul Cod etic.

De asemenea, fiecare angajat are dreptul și trebuie să acționeze astfel încât să prevină și să elimine orice formă de discriminare din activitățile și practicile instituției angajatoare.

Pe de altă parte, în relațiile cu angajații, angajatorii trebuie să acționeze în mod nediscriminatoriu, să se ghideze după adevăr, moralitate și profesionalism. Ei trebuie să ia în considerație opiniile angajaților, ajutându-i pe aceștia să își îndeplinească aspirațiile personale de viață și profesionale.

7. Conflicte de muncă

Orice conflict de muncă trebuie rezolvat în primul rând pe cale amiabilă, iar dacă nu este posibil, conform legislației în vigoare.

Acțiunile salariaților care sunt considerate conflicte de muncă, trebuie judecate conform valorilor, principiilor și standardelor etice ale profesiei, dar și conform politicii, regulamentului și codurilor existente în cadrul centrului.

8. Discriminarea

Salariații nu practică, nu se implică, nu facilitează și nu colaborează sub nicio formă la discriminări bazate pe etnie, sex, vârstă, stare civilă, situație materială, condiție socială, convingeri politice și/sau religioase.

9. Conduita privată a personalului

Personalul centrului va evita ca prin propriul comportament să aducă prejudicii imaginii profesiei și va evita ca problemele personale să - i afecteze judecata, performanțele profesionale sau interesele beneficiarilor. În cazul în care aceasta situație nu se poate evita, angajatul trebuie să solicite imediat consultanță și sprijin profesional, să își încheie activitatea profesională sau să întreprindă orice altă acțiune pentru a proteja beneficiarii.

C) Responsabilitățile etice ale personalului față de beneficiari

1. Angajamentul față de beneficiari

Principala responsabilitate a salariaților este de a promova interesul beneficiarilor, ținând cont de legislația în vigoare, de normele profesionale și deontologice.

2. Respectul principiului autodeterminării

Niciun angajat nu va decide în numele beneficiarului. Personalul îl va ajuta pe beneficiar să -și identifice și să -și dezvolte resursele în vederea alegerii celei mai bune opțiuni. Aceștia pot limita drepturile beneficiarilor la autodeterminare atunci când se consideră că acțiunile prezente și/sau viitoare ale asistaților prezintă un risc pentru ei înșiși și/sau pentru ceilalți.

3. Contractul cu clientul

Centrul furnizează servicii sociale beneficiarilor numai în contextul unei relații profesionale bazate pe un contract scris și pe consimțământul asistatului. În cazul în care beneficiarul nu are capacitatea de a semna un contract, asistentul social trebuie să protejeze interesele acestuia urmărind să obțină permisiunea reprezentantului legal al acestuia.

Limbajul folosit de angajat va fi clar și concis informând beneficiarii despre scopul, riscurile și limitele serviciilor, costurile legate de serviciul respectiv, alternativele existente, dreptul beneficiarilor de a refuza sau de a rezilia contractul și despre perioada pentru care se încheie contractul.

Personalul va comunica cu beneficiarii prin dialoguri deschise, promovând o imagine pozitivă a beneficiarilor, oferind posibilitatea de a pune întrebări.

4. Competența profesională

Personalul va acționa în limitele de competență ale profesiei, precum și în cele stabilite de către conducere. Pentru a asigura o intervenție competentă, asistentul social va utiliza servicii și tehnici specializate de intervenție.

Asistentul social va pune la dispoziția beneficiarului instrumente de măsurare a gradului de satisfacție ale acestuia cu privire la condițiile de furnizare a serviciilor și a facilităților oferite.

5. Conflicte de interes

Salariații vor evita conflictele de interes în exercitarea profesiei și vor promova o abordare imparțială și nediscriminatorie a situațiilor cu care vine beneficiarul spre soluționare. Vor evita și obținerea de avantaje sau alte beneficii în interes personal din partea vreunui asistat.

6. Întreruperea sau încheierea relației cu beneficiarii

Personalul angajat încheie relația profesională cu beneficiarul și serviciile oferite acestuia atunci când acestea nu mai răspund nevoilor și intereselor acestuia. Încheierea relației profesionale cu asistatul și a serviciului oferit este un proces planificat asupra căruia beneficiarul are toate informațiile necesare.

7. Confidențialitatea și viața privată a beneficiarilor

Salariații trebuie să se bazeze pe principiile respectului, apărării intimității, confidențialității și utilizării responsabile a informațiilor obținute în procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Personalul angajat nu va solicita informații despre viața privată a beneficiarului decât în situația în care consideră că sunt absolut necesare pentru soluționarea problemelor cu care a venit asistatul. În anumite situații, asistentul social poate dezvălui informații confidențiale, cu ajutorul beneficiarului sau al reprezentantului legal al acestuia. Asistentul social poate dezvălui informații confidențiale fără acordul beneficiarilor în anumite situații, de exemplu: munca în echipă, când se pune în pericol viața beneficiarului și/sau a altor persoane, când se transferă cazul unui alt angajat sau altei instituții.

Angajatul nu va divulga numele beneficiarului în comunicate mass-media decât cu consimțământul acestuia.

8. Accesul la dosarele beneficiarilor și arhivarea lor

Accesul la dosarele beneficiarilor și/sau transferul acestora se realizează protejând informațiile confidențiale. Au acces la acestea asistentul social, medicul sau personalul din conducere. La cerere, beneficiarii au acces la dosarele personale doar în măsura în care aceasta servește interesele asistatului și nu prejudiciază alte persoane. La încheierea serviciilor, angajatul va închide dosarul beneficiarului prin arhivare în spații închise, specifice și bine protejate.

9. Contactul fizic. Limbajul

Salariații au obligația să stabilească limite adecvate de relaționare și contact cu beneficiarii. Aceștia vor avea grijă ca pe tot parcursul relației să nu intervină relații personale cu rudele și să nu manifeste un comportament verbal sau fizic de natură sexuală.

Personalul folosește un limbaj adecvat și respectuos față de beneficiari și evită folosirea termenilor care pot aduce prejudicii persoanelor, grupurilor sau comunității.

D) Responsabilitățile etice ale personalului față de colegi

1. Respectul

Fiecare angajat își tratează colegii cu respect și evită aprecierile negative la adresa lor în prezența altor persoane; acordă sprijin și asistență colegilor care trec prin perioade dificile.

2. Confidențialitatea

Angajații vor respecta confidențialitatea informațiilor împărtășite de alți colegi în cursul relațiilor profesionale și/sau extraprofesionale, mai ales dacă acestea pot pune în pericol stabilitatea echipei de lucru.

3. Colaborarea interdisciplinară și consultarea

Salariații care sunt membrii în echipe pluridisciplinare vor participa la luarea deciziilor ce vizează bunăstarea beneficiarului, ori de câte ori este nevoie.

4. Incompetența și comportamentul lipsit de etică

În cazul în care un angajat observă incompetență sau comportamentul lipsit de etică al unuia dintre colegi, încearcă să acorde acestuia asistență, în scopul de a descuraja, preveni și corecta comportamentul lipsit de etică.

Dacă cel în cauză nu își corectează comportamentul profesional, angajatul va apela la procedurile interne și la cele legale în vigoare. Angajatul va apăra colegii acuzați pe nedrept de comportament lipsit de etică.

Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu
pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR)

PROCES-VERBAL NR

Incheiat azi cu ocazia deschiderii cutiei de sesizari si reclamatii.

Reprezentantii beneficiarilor s-au intrunit cu conducerea caminului si procedat la deschiderea cutiei si au constatat ca nu au fost gasite sesizari sau reclamatii / s-au gasit reclamatii astfel.....

.....

Deschiderea cutiei s-a desfasurat in prezenta:

Director Centru:

Asistent social :

Reprezentantii beneficiarilor

Incheiat azi si semnat de

Director Centru:

Asistent social :

Reprezentantii beneficiarilor :

Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR)

REGISTRUL DE EVIDENTA A SESIZARILOR, RECLAMATIILOR

Nr crt	Data sesizarii	Nume Prenume persoana care sesizeaza	Problema sesizata	Nume Prenume persoana ce sesizeaza incidentul	Masuri luate	Data sesizare/nr PV deschidere cutie
1						
2						
3						
4						

5										
6										
7										
8										
9										

Centrul de Zi Asistență și Recuperare cu Echipă Mobilă de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice Prejmer (CZAR)

**REGISTRUL DE EVIDENTA A CAZURILOR DE ABUZ, NEGRIJENTA SI INCIDENTE
DEOSEBITE**

Nr crt	Data producerii incidentului	Nume Prenume beneficiar	Natura incidentului	Nume Prenume persoana ce sesizeaza incidentul	Masuri luate	Data informare familie/ institutie
1						
2						
3						
4						
5						

6										
7										
8										
9										
10										
11										

Comuna Prejmer
Centrul de zi de asistență și recuperare, cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu
pentru persoane vârstnice

CHESTIONAR DE SATISFACȚIE

Instrucțiuni:

Vă rugăm să bifați varianta corespunzătoare. Scor: 4=Foarte bun, 3=Bun, 2=Satisfăcător, 1=Slab.

Nr.	Întrebare	4	3	2	1
1	Procesul de admitere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Informațiile primite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Condițiile din centru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Utilitatea activităților	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Programul centrului	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Frecvența vizitelor la domiciliu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Calitatea îngrijirilor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8	Respectarea programului	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Comportamentul personalului	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Respectarea drepturilor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Satisfacția generală	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Scor total: _____ / 44

Interpretare:

36–44 = Foarte bine

26–35 = Bine

16–25 = Satisfăcător

<16 = Slab