



ROMÂNIA
MINISTERUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

LICENȚĂ
DE
FUNCȚIONARE

seria LF Nr. 0009281

Serviciul social CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE
VÂRSTNICE (COD SERVICIU SOCIAL 8810 CZ-V-I)

al furnizorului FUNDAȚIA "INIMĂ PENTRU INIMĂ"

Cu sediul/domiciliul în localitatea OCNELE MARI
ȘTRANDULUI 1
str., nr., bloc, scara,
etaj, ap., județul/sectorul VÂLCEA

este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea
calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare.

În baza prezentei licențe de funcționare, serviciul social este autorizat să
funcționeze pe o perioadă de 5 ani, de la data 17 / 02 / 2020
la data 16 / 02 / 2025 .

Ministrul muncii și justiției sociale



Data eliberării:

Anul 2020 luna 11 ziua 26



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE

DECIZIE DE ACORDARE A LICENȚEI DE FUNCȚIONARE SERVICIU SOCIAL

Nr. 4691 din 26.11.2020

Având în vedere:

- Prevederile art.22 din Legea nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare,
- Propunerea de acordare a licenței de funcționare a serviciului social formulată în Raportul de evaluare în teren servicii sociale nr. 21983/SIS/ din data de 14.10.2020 și Raportul nr. 22150/15.10.2020 înaintate de Agenția județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Vâlcea,

Se acordă licența de funcționare pentru serviciul social CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE (COD SERVICIU SOCIAL 8810CZ-V-I) al furnizorului de servicii sociale *Fundația „Inimă pentru Inimă”* cu sediul în str. Ștrandului nr. 1, orașul Ocnele Mari, jud. Vâlcea.

Ministru

Victoria Violeta Alexandru





FUNDATIA INIMA PENTRU INIMA
Hotararea Nr. 1 / 30.08.2019
Consiliului Director al
Fundatiei “Inima pentru Inima”

Azi, 30 august 2019, in temeiul O.G. nr. 26/2000 privind regimul juridic al asociatiilor si fundatiilor si a prevederilor statutare ale Fundatiei Inima pentru Inima a avut loc intrunirea Consiliului Director al Fundatiei “Inima pentru Inima”, cu sediul in Rm. Valcea, str. General Magheru nr. 9, bl. F, sc. A, ap. 9, jud. Valcea.

Au fost prezenti urmatoarii membri:

- Lidia DOBRE, presedinte
- Petre VETEANU, vicepresedinte
- Costel GRAUR, membru

Intrunirea a fost prezidata de doamna Dobre Lidia, presedinte al Fundatiei “Inima pentru Inima” care a supus la vot ordinea de zi.

Ordinea de zi:

1. Infiintarea urmatoarelor unitati de asistenta sociale in concordanta cu Proiectul “SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA”, POCU/436/4/4/126814, a urmatoarelor unitati de asistenta sociala:
 - a) **Centrul de Zi pentru Persoane Varsnice**, cod serviciul social 8810CZ-V-I, cu sediul in Ocenele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.
 - b) **Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice**, cod serviciul social 8810ID-I, cu sediul in Ocenele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.
 - c) **Serviciul mobil de acordare a hranei – masa pe roti**, cod serviciul social 8899 CPDH-II, cu sediul in Ocenele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.
2. Aprobarea stratului de functii pentru cele trei unitati de asistenta sociala prezentate la punctual 1.

Dezbateri:

Ordinea de zi a fost aprobata in unanimitate de toti cei prezenti.

Doamna Lidia Dobre precizeaza faptul ca pentru implementarea proiectului “SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA”, POCU/436/4/4/126814, este necesara infiintarea si functionarea urmatoarelor unitati de asistenta sociala:

- a) **Centrul de Zi pentru Persoane Varsnice**, cod serviciul social 8810CZ-V-I, cu sediul in Ocenele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.
 - tip de beneficiari: persoane varstnice, care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situatii de dependenta sau/si in risc de excludiune sociala).
- b) **Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice**, cod serviciul social 8810ID-I, cu sediul in Ocenele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.
 - tip de beneficiari: persoane varstnice, pentru care s-a stabilit un grad de dependent conform HG 886/2000 pentru aprobarea Grilei nationale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice:
- c) **Serviciul mobil de acordare a hranei – masa pe roti**, cod serviciul social 8899 CPDH-II, cu sediul in Ocenele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.
 - tip de beneficiari: **persoane varstnice**, vârstnici cu deficiente locomotorii din orasele Babeni si Ocenele Mari, dar si comuna Bujoreni.

De asemenea fiecare serviciu social infiintat va avea un stat de functii propriu, in concordanta cu standardele de calitate pentru respectivele servicii sociale si un regulament de organizare si functionare.

HOTARASTE:

(1) Aproba infiintarea unitatilor de asistenta sociala si a statului de functii aferente acestora:

a) **Centrul de Zi pentru Persoane Varsnice**, cod serviciul social 8810CZ-V-I, cu sediul in Ocnele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.

Serviciul social va functiona cu un numar de 6 persoane, 4,5 norme de lucru:

- asistent social: 1 pers. (1/2 norma);
- medic geriatru/cu competente in geriatrie (1/4 norma)
- psiholog: 1 pers. (1/2 norma);
- asistent medical: 1 pers. (1/1 norma);
- kinetoterapeut (1/1 norma).
- sofer (1/2 norma)

Pentru serviciile acordate în centrul de zi pentru persoane vârstnice dependente raportul angajat/beneficiar este de ¼, iar personal de specialitate reprezintă pana in 80% din totalul personalului serviciului social.

Coordonarea serviciului social va fi asigurata de managerul de proiect POCU/436/4/4/126814.

b) **Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice**, cod serviciul social 8810ID-I, cu sediul in Ocnele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.

Serviciul social va functiona cu un numar de 8 persoane:

- asistent social: 1 pers. (1/2 norma);
- medic geriatru/cu competente in geriatrie (1/4 norma)
- psiholog: 1 pers. (1/2 norma);
- asistent medical: 1 pers. (1/2 norma);
- ingrijitor batrani la domiciliu / ingrijitor la domiciliu: 3 pers (1/1 norma).
- sofer (1/2 norma)

Raportul angajat/beneficiar: maxim 1/10 pentru categoria activitatilor instrumentale, maxim 1/30 pentru categoria activitatilor de baza, iar asistentul social, psihologul si asistentul medical asigura furnizarea serviciilor de recuperare/reabilitare, serviciile de consiliere sociala si cele de informare.

Coordonarea serviciului social va fi asigurata de managerul de proiect POCU/436/4/4/126814.

c) **Serviciul mobil de acordare a hranei – masa pe roti**, cod serviciul social 8899 CPDH-II, cu sediul in Ocnele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.

Serviciul social va functiona cu un numar de 1 persoane:

- asistent social: 1 pers. (1/2 norma), care va participa la evaluarea persoanelor varstnice potentiali beneficiari ai serviciului, si care va monitoriza si actiune de distribuirea masei calde;

Coordonarea serviciului social va fi asigurata de managerul de proiect POCU/436/4/4/126814.

(2) Aproba Regulamentele de Organizare si Functionare a unitatilor de asistenta sociala mentionate la punctual 1.

Membrii Consiliului Director:

- d) Lidia DOBRE, presedinte _____
e) Petre VETEANU, vicepresedinte _____
f) Costel GRAUR, membru _____





UNIUNEA EUROPEANĂ



FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specific

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/4/126814

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"

REGULAMENT-CADRU

de organizare și funcționare a serviciului social furnizat la domiciliu:

" **Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice** "

ARTICOLUL 1

Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al Serviciului social **Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice**, din cadrul Fundatiei "Inima pentru Inima" aprobat prin Hotararea nr. 1/30.08.2019 a Consiliul Director al Fundatiei „Inima pentru Inima”, în vederea asigurării funcționării acestuia, cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a asigurării accesului persoanelor beneficiare la informații privind cadrul legal de înființare, organizare și funcționare, principiile care stau la baza acordării serviciului social, beneficiarii serviciilor social, condițiile de admitere, serviciile oferite, drepturile și obligațiile acestora, precum și resursele necesare pentru funcționare.

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

ARTICOLUL 2

Identificarea serviciului social

Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice, cod serviciu social 8810CZ-V-I, este înființat și administrat de Fundatia „Inima pentru Inima” acreditată conform certificatului de acreditare nr. Seria AF, Nr. 000757, data eliberării: 19.06.2014, aflat în curs de licențiere, cu sediul în str. Strandului nr. 1, Orasul Ocnele Mari, jud. Valcea.

ARTICOLUL 3

Scopul serviciului social

Scopul serviciului social **Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice** este de a asigura în regim de zi servicii sociale pentru persoane varstnice. **Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice** va funcționa ca un centru de zi de asistență și recuperare, având ca misiune de a preveni excluziunea socială sau marginalizarea persoanelor vârstnice care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situații de dependență sau/si în risc de excluziune socială) prin asigurarea pe timpul zilei a

unor activități de îngrijire social-medicală, suport emoțional, consiliere psihologică și socială, dar și activități de socializare, recreere și petrecerea timpului liber.

Serviciile de îngrijire social-medicală sunt servicii sociale, servicii medicale și servicii conexe acestora. În cadrul centrului de zi vor fi acordate servicii conexe serviciilor sociale și medicale: servicii de kinetoterapie, fizioterapie, psihoterapie, precum și tehnici de stimulare polisenzorială în scopul activării și menținerii unor abilități restante și a memoriei reziduale a persoanelor varstnice diagnosticate cu demență.

ARTICOLUL 4

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social "**Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice**" 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 varstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului:

~ HG 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice;

~ Legea 197/2012 privind asigurarea calitatii în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

~ HG 967/2012 pentru aprobarea nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

(2) Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019, 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 pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale, Anexa 6 – Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte.

(3) Serviciul social "**Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice**" este înființat prin Hotărârea nr. 1/30.08.2019 a Consiliului Director al Fundației „Inima pentru Inima”.

ARTICOLUL 5

Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social "**Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice**" 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 de către "**Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice**" 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;
- 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, reprezentanților 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 de " **Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice** " sunt **persoane varstnice**, care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situații de dependență sau/si în risc de excludere socială).

(2) Condițiile de accesare a serviciilor sociale furnizate de " **Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice** " sunt următoarele:

a) solicitantii (sau reprezentanții lor legali) vor depune pentru întocmirea dosarului de acces la serviciile centrului de zi următoarele acte:

- ~ cerere de acordare de servicii;
- ~ copii după buletinul/ cartea de identitate, certificatul de naștere, certificat de căsătorie, după caz, ale solicitantului;
- ~ acte medicale privind starea de sănătate;
- ~ copie cupon de pensie;
- ~ ancheta socială privind evaluarea stării de necesitate a persoanei varstnice.

Decizia de admitere/respingere este luată de președintele Fundației „Inima pentru Inima” și managerul de proiect POCU/436/4/4/126814, în urma propunerilor făcute de asistentul social din serviciul social. În urma aprobării/respingerii se emite o dispoziție care precizează începerea/suspendarea serviciilor. Dispoziția de admitere/respingere a cererii se comunică solicitantului.

Acordarea serviciilor sociale se realizează în baza unui contract, încheiat între furnizorul de servicii sociale și beneficiar, în care se stipulează serviciile acordate, drepturile și obligațiile părților, precum și condițiile de finanțare. După încheierea contractului un exemplar se înmânează beneficiarului și un exemplar rămâne la dosarul acestuia. Modelul contractului este cel aprobat prin ordin al Ministrului Muncii și Justiției Sociale.

b) criterii de eligibilitate ale beneficiarilor:

- ~ beneficiarii sunt persoane varstnice așa cum sunt definite în actele normative în vigoare (art. 6, lit. Bb din Legea 292/2011 a asistenței sociale, art. 1, alin. 4 din Legea 17/2000 privind asistența socială a persoanelor varstnice), aflate într-o situație de dificultate, singurătate,

abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situații de dependență sau/si în risc de excludere socială).

(3) condiții de încetare a acordării serviciilor la domiciliu:

- ~ la solicitarea beneficiarului sau a reprezentantului legal al acestuia;
- ~ prin decizia furnizorului serviciului;
- ~ prin acordul partilor;
- ~ deces;
- ~ internare într-o unitate medicală sau socială;
- ~ schimbarea domiciliului beneficiarului în altă localitate;
- ~ dacă beneficiarul nu respectă prevederile contractuale;
- ~ dacă beneficiarul sau familia nu mai doresc aceste servicii;
- ~ în caz de forță majoră.

(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate de "**Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice**" 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 de "**Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice**" 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 funcțiile ale serviciului social "**Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice**" 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. evaluează situația economico-socială și medicală a persoanei, identifică nevoile acesteia;
 3. evaluează și monitorizează aplicarea măsurilor de asistență socială de care beneficiază persoana din evidența serviciului social, precum și respectarea drepturilor acesteia;
 4. asigurarea pe timpul zilei a unor activități de îngrijire social-medicală, suport emoțional, consiliere psihologică și socială, dar și activități de socializare, recreere și petrecerea timpului liber;

5. asigurarea de servicii conexe serviciilor sociale si medicale: servicii de kinetoterapie, fizioterapie, psihoterapie, precum si tehnici de stimulare polisenzorială în scopul activării și menținerii unor abilități restante și a memoriei reziduale a persoanelor varstnice diagnosticate cu demență.

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

1. asigura consiliere si informatii privind problematica sociala;
2. asigura informarea publicului lar cu privire la domeniul de activitate pe situl furnizorului de servicii sociale si prin mass-media;
3. asigura relationarea cu diverse servicii publice sau alte institutii cu responsabilitati in domeniul protectiei sociale ;
4. asigura activitati de comunicare cu publicul precum si cele privind informarea beneficiarilor cu toate datele si informatiile organizarea si functionarea serviciului social;
5. elaborarea de rapoarte de activitate;

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. propune acordarea drepturilor de asistenta sociala persoanelor varstnice;
2. asigura consultanta de specialitate in domeniul asistentei sociale.;
3. colaboreaza cu alte institutii responsabile pentru a facilita accesul persoanelor la aceste drepturi;

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. realizarea de rapoarte de activitate si a planurilor de actiune;
4. aplicarea de chestionarefurnizate de evaluare a serviciilor beneficiarilor de servicii sociale.

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

1. Auditare interna cel puțin o data la trei ani, in baza indicatorilor proprii de masurare a eficientei administrarii resurselor umane, financiare precum si a eficacitatii si performantei activitatii sale.

ARTICOLUL 8

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Serviciul social "**Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice**" funcționează cu un număr de 7 persoane, conform prevederilor Hotararea nr. 1/30.08.2019 a Consiliul Director al Fundatiei „Inima pentru Inima”din care:

- a) personal de conducere: 1;
- b) personal de specialitate de îngrijire și asistență; personal de specialitate și auxiliar: 5;
- c) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: 1
- d) voluntari: -

2. Încadrarea personalului se realizează în funcție de nevoile persoanelor beneficiare, cu respectarea numărului maxim de posturi prevăzut în statul de funcții aprobat.

(2) Pentru serviciile acordate în centrul de zi pentru persoane vârstnice dependente raportul angajat/beneficiar este de ¼, iar personal de specialitate reprezintă pana in 80% din totalul personalului serviciului social.

ARTICOLUL 9

Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere:

a) coordonator serviciului social: managerul de proiect POCU/436/4/4/126814.

(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 cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și 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 și 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. Personal de specialitate și auxiliar.

(1) Personalul de specialitate poate fi:

a) asistent medical generalist (325901) – 1 pers. (1/1 norma);

Atribuții specifice:

- asistă medicul din cadrul serviciului social la consultarea și diagnosticarea beneficiarilor.
- execută pe baza prescripțiilor medicale explorările diagnostice, tratamentele, după caz procedurile medicale și măsurile de recuperare;
- asigura tratamentul recomandat beneficiarilor serviciului social, prin intermediul aparatelor de recuperare medicală (fizioterapie);
- raportează medicului observațiile privind evoluția stării de sănătate și recuperarea beneficiarilor;
- colaborează cu echipa multidisciplinară pentru stabilirea planului de intervenție;
- gestionează și urmărește modul de administrare a medicamentelor în cazul în care acestea există;
- participă alături de medicul serviciului social la completarea fișelor medicale ale beneficiarilor;
- răspunde de aplicarea tuturor măsurilor de igienă pe care le implică actul medical;
- comunică în echipa multidisciplinară cu specialiștii relevanți pentru caz, în vederea furnizării de informații concludente pentru corelarea intervențiilor în toate domeniile de recuperare și integrare;
- planifică și organizează propria activitate pentru realizarea lucrărilor repartizate la termen și în condiții de calitate.
- manifestă empatie și sollicitudine față de beneficiarii serviciului social;
- păstrează confidențialitatea actului terapeutic și secretului profesional;
- asigură realizarea în practică a activităților în domeniul medical, în conformitate cu responsabilitățile ce îi revin, stabilite de legislația în vigoare.
- înaintează propuneri privind îmbunătățirea activității în domeniul său.

b) asistent social (263501) - 1 pers. (1/2 norma);

Atribuții specifice:

- acordă asistență și consiliere beneficiarilor și familiilor acestora pe tot parcursul derulării contractului de furnizare a serviciilor prin intermediul centrului de zi.
- consiliază și informează asupra situațiilor de risc social, precum și asupra drepturilor sociale ale beneficiarilor vulnerabili în fața necesităților vieții cotidiene.
- evaluează situația beneficiarilor care necesită asistență socială și stabilește planul individualizat de asistență și îngrijire;
- stabilește împreună cu ceilalți membri ai echipei multidisciplinare măsurile și acțiunile de urgență în vederea prevenirii situațiilor conflictuale, reducerii efectelor situațiilor de criză, în activitatea centrului de zi;
- oferă suport moral, afectiv și material beneficiarilor și familiilor acestora;
- asigură, previne, limitează și înlătură efectele temporare sau permanente ale unor situații care pot genera marginalizarea sau excluderea socială a beneficiarilor;
- cunoaște temeinic cadrul legislativ specific centrelor de zi pentru persoane vârstnice;
- colaborează la organizarea evenimentelor de promovare a serviciului social și al proiectului;
- planifică și organizează propria activitate pentru realizarea lucrărilor repartizate la termen și în condiții de calitate.

- raspunde de solutionarea prompta a solicitarilor/nemulțumirilor formulate de către beneficiarii serviciului social;
- propune programe de parteneriat, cu furnizorii de servicii sociale, cu caracter comunitar în vederea sprijinului beneficiarilor aflați în situația de risc pentru prevenirea instituționalizării;
- participă la selecția grupului țintă al proiectului, respectând condițiile de eligibilitate privind beneficiarii serviciului social;
- asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate în cadrul serviciului;
- elaborează rapoarte generale privind activitatea serviciului, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informații pe care le prezintă managerului de proiect și conducerii Fundației „Inima pentru Inima”.
- asigură buna desfășurare a raporturilor de muncă dintre angajații serviciului;
- desfășoară activități de promovare a serviciului social în comunitate;
- răspunde de calitatea activităților desfășurate, propunând măsuri de organizare care să ducă la îmbunătățirea calității serviciului social;
- asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât a personalului, cât și a beneficiarilor a prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare a serviciului social;
- asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale, monitorizând și implementarea acestora;

c) kinetoterapeut (226405) - 1 pers (1/1 norma);

Atribuții specifice:

~ acordă servicii de recuperare neuromotorie beneficiarilor centrului, stabilind exercițiile de gimnastică medicală adecvate fiecărui caz.

~ în stabilirea programului de recuperare neuromotorie, urmărește:

- combaterea durerilor aparente;
- corectarea și hipercorectarea posturilor vicioase prin posturări corective și hipercorective cu caracter antalgic prin coordonare și autocoordonare;
- relaxarea și decontracturarea musculară și articulară a regiunilor contractate de natură atone sau spastice prin mijloace și tehnici de kinetoterapie;
- dezvoltarea mobilității articulare, stabilității, mobilității controlate; promovarea unei reacții de echilibru în balans, abilității prin dinamica de ghidare a membrilor superioare sau inferioare prin stabilitate;
- reechilibrarea sistemului nervos vegetativ;
- reeducarea echilibrului în toate pozițiile și activitățile de mișcare;
- tonifierea musculaturii afectate în regim de scurtare și de alungire;
- reeducarea sensibilității și a propriocepției;
- prevenirea contracturilor și retracturilor musculare și articulare;
- creșterea și refacerea mobilității articulare și musculare treptat;
- creșterea și reeducarea treptată a echilibrului;
- reeducarea mersului pe diferite planuri;
- combaterea durerilor aparente;
- corectarea și hipercorectarea posturilor vicioase prin posturări corective și hipercorective cu caracter antalgic prin coordonare și autocoordonare;
- relaxarea și decontracturarea musculară și articulară a regiunilor contractate de natură atone sau spastice prin mijloace și tehnici de kinetoterapie;
- dezvoltarea mobilității articulare, stabilității, mobilității controlate; promovarea unei reacții de echilibru în balans, abilității prin dinamica de ghidare a membrilor superioare sau inferioare prin stabilitate;

- reechilibrarea sistemului nervos vegetativ;
 - reeducarea echilibrului în toate pozițiile și activitățile de mișcare;
 - tonifierea musculaturii afectate în regim de scurtare și de alungire;
 - reeducarea sensibilității și a propriocepției;
 - prevenirea contracturilor și retracturilor musculare și articulare;
 - creșterea și refacerea mobilității articulare și musculare treptat;
 - creșterea și reeducarea treptată a echilibrului;
 - reeducarea mersului pe diferite planuri;
- ~ realizează recuperare neuromotorie și prin masaj terapeutic.
- ~ consemnează în fișa individuală a beneficiarului programul terapeutic de recuperare neuromotorie.
- ~ participă la realizarea evaluării aprofundate a situației beneficiarilor.
- ~ face parte din echipa care realizează evaluarea/reevaluarea beneficiarilor, completând fișa de evaluare/reevaluare în raport cu competențele sale profesionale.
- ~ furnizează membrilor echipei informații cu privire la caz și propune intervenții necesare completării planului individualizat de îngrijire pentru beneficiarii centrului.
- ~ planifică și organizează propria activitate pentru realizarea lucrărilor repartizate la termen și în condiții de calitate.
- ~ manifestă empatie și sollicitudine față de beneficiarii serviciului social;
- ~ păstrează confidențialitatea actului terapeutic și secretului profesional
- ~ înaintează propuneri privind îmbunătățirea activității în domeniul său.
- d) medic (221108) – 1 pers. (1/4 norma);**

Atribuții specifice:

- evaluează medical nevoile persoanelor vârstnice dependente, conform HG nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, în concordanță cu prevederile legislative privind asistența socială a persoanelor vârstnice:
 - a) efectuarea anamnezei și stabilirea diagnosticului pe baza investigațiilor clinice și paraclinice;
 - b) evaluarea stadiului funcțional al persoanei vârstnice în ceea ce privește capacitatea acestuia de a efectua integral, parțial sau deloc activitățile cotidiene (igena corporală, alimentație, mobilizare, comunicare), cât și activitățile instrumentale (prepararea hranei, activități de menaj, gestionarea și administrarea bunurilor, efectuarea cumpărăturilor, respectarea tratamentului medical);
 - c) evaluarea statusului senzorial și psihoafectiv: acuitatea vizuală, auditivă, deficiența verbală, capacitățile de orientare, memorie, tulburări afective și comportamentale;
- stabilește împreună cu echipa gradul de dependență al persoanei vârstnice, în urma evaluării socio-medice ale nevoilor acesteia. Gradele de dependență se raportează la gravitatea afecțiunilor și serviciilor sociomedice prestate persoanei vârstnice dependente;
- analizează documentația medicală a fiecărui beneficiar și stabilește programul terapeutic privind recuperarea medicală pe care acesta îl va urma în cadrul centrului de zi;
- planifică și organizează propria activitate pentru realizarea lucrărilor repartizate la termen și în condiții de calitate.
- răspunde de soluționarea promptă a solicitărilor/nemulțumirilor formulate de către beneficiarii serviciului social;
- face recomandări de specialitate privind tratamentul igienico-terapeutic și de recuperare;
- colaborează cu echipa multidisciplinară pentru stabilirea planului de intervenție;

- informeaza beneficiarii despre modul de utilizarea a medicamentelor si despre potentialele riscuri sau efecte adverse;
- manifesta empatie si solicitudine fata de beneficiarii serviciului social;
- pastreaza confidentialitatea actului terapeutic si secretului profesional;
- asigura realizarea in practica a activitatilor in domeniul medical, in conformitate cu responsabilitatile ce ii revin, stabilite de legislatia in vigoare.
- inaintea propuneri privind imbunatatirea activitatii in domeniul sau.

e) psiholog (263411) - 1 pers. (1/2 norma);

Atribuții specifice:

- participa la realizarea evaluarii aprofundate a situatiei beneficiarilor.
- face parte din echipa care realizeaza evaluarea/reevaluarea beneficiarilor, completand fisa de evaluare/reevaluare in raport cu competentele sale profesionale.
- furnizeaza membrilor echipei informatii cu privire la caz si propune interventii necesare completarii planului individualizat de ingrijire pentru beneficiarii serviciului social;
- stabileste modalitatile cele mai eficiente de interventie in functie de nevoile identificate pentru fiecare beneficiar din cadrul serviciului social.
- analizeaza situatia specifica fiecarui caz, identifica problemele asupra carora poate sa actioneze, planifica activitatea de interventie si consiliere.
- stabileste numarul si data sedintelor de consiliere individuala si de grup, mentionandu-le in registrul terapiilor de recuperare din cadrul cabinetului psihologic
- intocmeste raportul de consiliere psihologica
- planifica si organizeaza propria activitate pentru realizarea lucrarilor repartizate la termen si in conditii de calitate.
- raspunde de solutionarea prompta a solicitarilor/nemulțumirilor formulate de catre beneficiarii serviciului social;
- colaboreaza cu echipa multidisciplinara pentru stabilirea planului de interventie;
- manifesta empatie si solicitudine fata de beneficiarii serviciului social;
- inaintea propuneri privind imbunatatirea activitatii in domeniul sau.

(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.

ARTICOLUL 11

Personalul administrativ, gospodărie, întreținere-reparații, deservire

Personalul administrativ asigură activitățile auxiliare serviciului social: aprovizionare, mentenanță, achiziții etc. este personalul Fundației „Inima pentru Inima”, nu este inclus în organigrama **Centrului de Zi pentru Persoane Varstnice**.

Din organigrama serviciului social fac parte:

- a) sofer – 1 pers (1/2 norma)

Atributii specific:

- ~ este obligat sa se prezinte la serviciu la ora fixata in program, odihnit, in tinuta corespunzatoare si sa respecte programul stabilit;
- ~ participa la pregatirea programului si la instructajele NTS si PSI;
- ~ va cunoaste si va respecta prevederile legale cu privire la circulatia pe drumurile publice;
- ~ pastreaza certificatul de înmatriculare, precum si actele masinii în conditii corespunzatoare, le prezinta la cerere organelor de control;
- ~ nu paraseste locul de munca decat in cazuri deosebite si numai cu aprobarea sefului ierarhic;
 - ~ nu va conduce autovehiculul obosit sau sub influenta alcoolului, drogurilor, medicamentelor, etc. , care reduc capacitatea de conducere;
 - ~ soferul va respecta cu strictete itinerariul si instructiunile primite de la seful ierarhic;
 - cheltuirea judicioasa a sumelor primite ca avans de deplasare;
 - intretinerea autovehiculului, ceea ce presupune
 - efectuarea la timp a reviziilor, schimburilor de ulei si filtre, gresarea elementelor ce necesita aceasta operatiune;
 - exploatarea autovehiculului in conformitate cu instructiunile prevazute in cartea tehnica a acestuia;
 - tine evidenta valabilitatii tuturor documentelor si verificarilor vehiculului;
 - tine legatura cu operatorul de transport care-l coordoneaza direct, transmitand informatii despre desfasurarea cursei;

ARTICOLUL 12

Finanțarea centrului

- (1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, serviciul social 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) prin bugetul proiectului „SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA”, ”, POCU/436/4/4/126814.
 - b) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
 - c) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;
 - d) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

ARTICOLUL 13

- (1) Toate serviciile sunt oferite consultand beneficiarul/familia acestuia si implicandu-l/o in deciziile care il privesc.

Presedinte,
Lidia Dobre



Intocmit,
Cristian Dima
Manager proiect



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9:ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specific

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/126814

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA” CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VARSTNICE

METODOLOGIE DE FUNCTIONARE

Standard de calitate aplicabil:

Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019, Anexa 6, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte.

Cod serviciu social: 8810-CZ-V-I (HG 867/2015).

DENUMIRE STANDARD	OBSERVATII
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1-3)	
<p>M.I.-STANDARD 1 INFORMARE Centrul de zi asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite. Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de zi, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.</p>	
<p>M.I.-ImS1.1: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul acestuia.</p>	<p>Prin Decizia nr. 3/30.12.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat materialul informativ privind serviciul social. Materialul informativ conține date despre localizarea și organizarea centrului, activitățile desfășurate/serviciile acordate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciilor, cuantumul contribuției financiare a beneficiarului, după caz etc. Materialul informativ se afla la sediul centrului pe suport de hartie.</p>
<p>M.I.-ImS1.2: La intrarea în centru este afișat un program de vizită care prevede cel puțin o zi/lună planificată în acest scop.</p>	<p>Centrul a stabilit un program de vizită pentru informarea beneficiarilor și a publicului în general pentru a cunoaște activitățile serviciului social. Ziua stabilită este ultima zi de vineri a fiecărei luni și acest program este afișat la intrarea în centru.</p>
<p>M.I.-ImS1.3: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.</p>	<p>Anterior încheierii contractului de furnizare servicii, beneficiarul/după caz, reprezentantul său legal/convențional primește toate informațiile referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului, serviciile disponibile, drepturile și obligațiile beneficiarilor. Pe lângă informarea inițială, ori de câte ori situația o impune, centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor privind activitatea proprie. Aceste informări sunt consemnate în registrul de evidență privind informarea</p>

<p>M.I.-ImS1.4: Atribuțiile persoanelor responsabile pentru activitățile de comunicare cu publicul și de informare a beneficiarilor sunt trecute în fișa postului.</p>	<p>beneficiarilor care cuprinde: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/după caz, al reprezentantului său legal, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului/reprezentantului său legal. Acest registru se afla la sediul centrului.</p>
<p>M.I.-ImS1.4: Atribuțiile persoanelor responsabile pentru activitățile de comunicare cu publicul și de informare a beneficiarilor sunt trecute în fișa postului.</p> <p>M.I.-STANDARD 2 ADMITERE Centrul de zi se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite. Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali ori convenționali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul de zi.</p>	<p>Centrul a desemnat ca persoană responsabilă pentru activitățile de comunicare cu publicul și cu activitatea de informare a beneficiarilor asistentul social al unitatii. Aceste atribuții sunt menționate în fișa de post a respectivei persoane.</p>
<p>M.I.-ImS2.1: Un exemplar al procedurii de admitere, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.</p>	<p>Prin Decizia nr. 3/30.12.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat PO privind admiterea beneficiarilor. Procedura de admitere precizează: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia. PO este disponibilă la sediul centrului.</p>
<p>M.I.-ImS2.2: Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului.</p>	<p>Prin Decizia nr. 3/30.12.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat modelul contractului de furnizare servicii, iar contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului.</p>
<p>M.I.-ImS2.3: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.</p>	<p>Dosarul personal al beneficiarului conține următoarele documente: cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul centrului, cartea de identitate a beneficiarului, în copie, contractul de furnizare servicii, în original. După încetarea acordării serviciilor, în dosarul personal</p>

	<p>al beneficiarului se arhivează dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde fișa de evaluare/reevaluare și documentele aferente, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție, fișa de monitorizare servicii. Aceste dosare sunt disponibile la sediul centrului.</p> <p>Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.</p>
<p>M.I.-ImS2.4: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul centrului.</p> <p>M.I.-STANDARD 3 ÎNCETAREA SERVICIILOR</p> <p>Centrul de zi își încetează serviciile în condiții cunoscute de beneficiari.</p> <p>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc serviciile centrului de zi pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura privind încetarea acordării serviciilor.</p>	
<p>M.I.-ImS3.1: Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii de încetare a acordării serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul centrului.</p>	<p>Prin Decizia nr. 3/30.12.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat PO privind încetarea acordării serviciilor, aceasta aflându-se pe suport de hartie la sediul centrului.</p>
<p>M.I.-ImS3.2: Informarea beneficiarilor cu privire la condițiile/situațiile de încetare a serviciilor se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p>	<p>Centrul informează beneficiarii asupra situațiilor de încetare a serviciilor, la semnarea contractului de servicii, iar informarea este menționată în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor..</p>
<p>M.I.-ImS3.3: Dosarul în care se arhivează listele semestriale de evidență a beneficiarilor față de care</p>	<p>Centrul are încheiat un acord de parteneriat cu serviciul public de asistența socială privind funcționarea serviciului social, iar semestrial transmite către, lista beneficiarilor pentru care au încetat serviciile, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și motivele încetării</p>

<p>au încetat serviciile este disponibil la sediul centrului.</p>	<p>serviciilor pe scurt. Aceste liste sunt arhivate într-un dosar special la sediul centrului.</p>
<p>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standarde 1-2)</p>	
<p>M.II.-STANDARD 1 - EVALUARE Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că centrul de zi are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.</p>	
<p>M.II.-ImS1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	<p>Prin Decizia nr. 3/30.12.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat PO privind evaluarea nevoilor beneficiarului, aceasta fiind disponibilă pe suport de hartie la sediul centrului.</p>
<p>M.II.-ImS1.2: Fișele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.</p>	<p>La nivelul centrului evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate: asistent social, psiholog, medic, asistent medical, kinezoterapeut.</p> <p>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. Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului al cărui model a fost aprobat prin Decizia nr. 3/30.12.2019 a furnizorului de servicii. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului consemnează data fiecărei evaluări și este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării. Formatul utilizat pentru fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială, cât și reevaluările (evaluările periodice). 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. Toate aceste documente se afla la sediul centrului.</p>

<p>M.II.-ImS1.3: Reevaluarea beneficiarului se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, iar rezultatele acesteia se înscriu în fișa de reevaluare a beneficiarului</p>	<p>Centrul realizează reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului și/sau a situației socio-economice a acestuia. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de evaluare.</p>
<p>M.II.-ImS1.4: Fișa de evaluare/reevaluare are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal/convențional.</p>	<p>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>
<p>M.II.-STANDARD PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR Centrul de zi derulează activități/acordă servicii conform planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție al beneficiarului. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.</p>	
<p>M.II.-ImS2.1: Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție al fiecărui beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.</p>	<p>Planul individualizat de asistență și îngrijire se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de structurile specializate în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau, după caz, de alte servicii/instituții publice și cuprinde date și informații privind: activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (asistență și îngrijire, recuperare/reabilitare funcțională, integrare/reintegrare socială etc.); programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară; termenele de revizuire ale</p>

	<p>planului individualizat de asistență și îngrijire; numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a beneficiarului; numele și profesia/ocuparea persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora. Prin Decizia nr. 3/30.12.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat modelul planului de asistență și îngrijire, iar planul fiecărui beneficiar este disponibil pe suport de hartie la sediul centrului.</p>
<p>M.II.-ImS2.2: Revizuirea planului individualizat de intervenție se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.</p>	<p>După fiecare reevaluare, la un interval de 3 luni, planul individualizat de asistență și îngrijire este revizuit corespunzător rezultatelor acesteia, în maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.</p>
<p>M.II.-ImS2.3: Planul individualizat de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.</p>	<p>Planul individualizat de asistență și îngrijire conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului /reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe stabilirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, acesta își exprimă în scris acordul cu privire la deciziile personalului de specialitate.</p>
<p>M.II.-ImS2.4: Modelul fișei de monitorizare servicii, pe suport de hârtie, precum și fișele de monitorizare servicii completate de către responsabilul de caz sunt disponibile la sediul centrului.</p>	<p>Prin Decizia nr. 3/30.12.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat modelul fișei de monitorizare servicii. Fișa de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observații privind situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate este disponibilă la sediul centrului.</p>
<p>M.II.-ImS2.4: Dosarele de servicii ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.</p>	<p>Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire, centrul utilizează dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului; - planul individualizat de asistență și îngrijire; - o fișă de monitorizare servicii. <p>Dosarul de servicii este disponibil la sediul centrului.</p>
<p>M.II.-Im S2.5: Centrul are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiști necesari pentru elaborarea și aplicarea planului individualizat de asistență și</p>	<p>Centrul dispune de personal de specialitate angajat, capabil să elaboreze și implementeze planul individualizat de asistență și îngrijire: as. social, psiholog, medic, kinezoterapeut, as. medical.</p>

<p>îngrijire/planului de intervenție.</p> <p>M.II.-ImS2.6: Centrul afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.</p>	<p>Centrul funcționează conform unui program propriu, zilnic, afișat într-un loc vizibil, la intrarea în centru.</p>
<p>M.II.-ImS2.7: Dosarele de servicii ale beneficiarilor și dosarele personale se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.</p>	<p>Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și personalului de specialitate. Aceste dosare pot fi consultate de beneficiari/reprezentanți legali, precum și de membrii de familie, cu acordul beneficiarilor.</p>
<p>MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standarde 1-4)</p>	
<p>M.III.-STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ</p> <p>Centrul de zi promovează și facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.</p> <p>Rezultate așteptate: Beneficiarii urmează programe de integrare/reintegrare socială în vederea prevenirii și combaterii riscului de excludere socială.</p>	
<p>M.III.-ImS1.1: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție cuprind programe de integrare/reintegrare socială, iar în fișele de monitorizare servicii se</p>	<p>Centrul elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar, care cuprind activități specifice: activități de informare, de consiliere, de educație extracurriculară, facilitare acces la servicii medicale, activități de petrecere a timpului liber.</p> <p>În fișa de monitorizare servicii a beneficiarului se consemnează data și activitățile desfășurate, ședințele de terapie și/sau serviciile primite, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului.</p>

<p>detaliază activitățile/serviciile derulate și/sau terapiile urmate de beneficiari.</p>	
<p>M.III.-ImS1.2: Activitățile/serviciile și terapiile de integrare/reintegrare socială sunt planificate, coordonate și realizate de personal calificat. Centrul poate angaja personal de specialitate, poate achiziționa serviciile specialiștilor și, pentru unele activități poate încheia contracte de voluntariat.</p>	<p>Programele de integrare/reintegrare socială se includ în planul individualizat de îngrijire și asistență. Programul este revizuit periodic, în funcție de evoluția situației beneficiar, și este semnat de acesta. Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea programelor/serviciilor de integrare/reintegrare socială: psiholog, asistent social.</p>
<p>M.III.-ImS1.3: Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de activități/servicii și terapii derulate, precum și de materialele și echipamentele necesare.</p>	<p>Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor și terapiilor de integrare/reintegrare socială: cabinet psihologic, materiale informative.</p>
<p>M.III.-STANDARD 2 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează poate acorda servicii de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării statusului funcțional al beneficiarului. Rezultate așteptate: Beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.</p>	
<p>M.III.-ImS2.1: Planurile</p>	<p>Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate de specialiști în planul</p>

<p>individualizate de asistență și îngrijire și fișele de monitorizare servicii consemnează activitățile/serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.</p> <p>M.III.-ImS2.2: Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele activități derulate și tipuri de terapii oferite (cabinețe/săli/băi etc.), precum și de materialele și echipamentele corespunzătoare.</p>	<p>individualizat de asistență și îngrijire se consemnează în fișa de monitorizare servicii: kinetoterapie, fizioterapie, consiliere psihologica, activitati senzoriale.</p> <p>Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțional: cabinet kinetoterapie, cabinet fizioterapie, camera senzoriala. Spațiile sunt echipate corespunzător.</p>
<p>M.III.-ImS2.3: Pentru activitățile/serviciile/terapiile din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, centrul dispune de personal de specialitate angajat și poate achiziționa serviciile specialiștilor.</p>	<p>Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea activităților /serviciilor /terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională: psiholog, kinetoterapeut, as. medical.</p>
<p>M.III.-ImS2.4: Registrul/registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.</p>	<p>Personalul de specialitate ține evidența zilnică a beneficiarilor și a activităților/serviciilor/terapiilor din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.</p> <p>Fiecare cabinet de recuperare/reabilitare funcțională deține un registru de evidență zilnică a beneficiarilor în care se consemnează numele și prenumele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii, data desfășurării activității/ședinței de terapie.</p>
<p>M.III.-STANDARD 3 ȘI SUPRAVEGHEREA ȘI MENTINEREA SĂNĂTĂȚII</p> <p>Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate monitoriza starea de sănătate</p>	

<p>a beneficiarilor și poate asigura unele servicii medicale.</p> <p>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt monitorizați din punct de vedere al stării de sănătate, pe perioada în care se află în centru și, după caz, pot primi servicii medicale de bază sau de specialitate, în funcție de situația particulară în care se află.</p>	
<p>M.III.-ImS3.1: Centrul dispune de condițiile necesare acordării serviciilor medicale: un cabinet medical dotat cu pat/canapea de consultații, stetoscop și tensiometru, precum și aparat de urgență dotat cu medicamentele și materialele prevăzute de normativele în vigoare.</p>	<p>Datorita faptului ca centrul are ca scop si recuperarea/reabilitarea funcțională a unor persoanele varstnice, se asigura si monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, precum și acordarea unor servicii medicale de îngrijire. Asistența medicală este furnizată de personal reprezentat de asistent medical si medic. Evaluarea nevoilor beneficiarilor și planul individualizat de asistență și îngrijire justifică acordarea serviciilor medicale. In cadrul centrului este amenajat un cabinet medical dotat corespunzator.</p>
<p>M.III.-ImS3.2: Registrul de consultații și tratamente este disponibil la cabinetul medical al centrului.</p>	<p>Pentru monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului și evidența serviciilor medicale acordate, cabinetul medical din centru deține un registru de consultații și tratamente. În registru/ se consemnează numele beneficiarului și vârsta, data efectuării consultației/tratamentului/intervenției de specialitate, medicamentele utilizate (denumire, cantitate), materialele sanitare folosite, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului. Registrul este disponibil la sediu centrului.</p>
<p>M.III.-ImS3.3: Medicamentele și materialele sanitare sunt păstrate în condiții de siguranță.</p>	<p>Centrul deține un dulap închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale. Accesul la spațiul respectiv îl are doar personalul medical.</p>
<p>M.III.-ImS3.4: Condiția de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical al centrului.</p>	<p>Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor. Centrul utilizează o condică pentru evidența medicamentelor și materialelor sanitare consumabile.</p>
<p>M.III.-ImS3.5: Instruirea personalului cu privire la activitatea</p>	<p>Personalul centrului asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență, respectiv celor care și-au pierdut autonomia fizică, psihică sau mintală, în vederea participării la</p>

<p>de îngrijire a persoanelor dependente se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	<p>activitățile/serviciile derulate în centru. Personalul centrului este instruit cu privire la activitățile de îngrijire necesar a fi acordate unor beneficiari, iar instruirea este consemnata în registrul privind perfecționarea continuă a personalului.</p>
<p>M.III.-STANDARD 4 ALTE SERVICII DE SUPORT Centrul de zi, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează, poate acorda o gamă variată de servicii în sprijinul beneficiarilor aflați în risc de excluziune socială. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc o serie de servicii care pot contribui la depășirea situației de dificultate în care se află la un moment dat.</p>	<p>In cadrul centrului se va asigura beneficiarilor hrana pentru masa de prinz, in sistem de catering, centrul fiind dotat cu aparatura specifica (frigider, chiuvete cu apa curenta rece si calda).</p>
<p>M.III.-Im¹S4.1: Centrul deține un spațiu destinat depozitării și păstrării alimentelor sau hranei preparate dotat cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru încălzit hrana/gătit mic dejun, hotă, frigider, congelator, mașină de spălat vase și altele.</p>	<p>Centrul dispune de o sala de mese amenajata corespunzator.</p>
<p>M.III.-Im²S4.1: Centrul deține o sală care se poate amenaja ca sală de mese, dotată cu mobilier adecvat, funcțional și confortabil și materiale ușor de igienizat. Centrul asigură vesela și tacâmurile necesare.</p>	<p>Meniul este afisat la intrarea in centru in fiecare zi si acesta este variat.</p>
<p>M.III.-Im³S4.1: Meniul este variat și</p>	<p>Meniul este afisat la intrarea in centru in fiecare zi si acesta este variat.</p>

se afișează zilnic.	
M.III.-Im⁴S4.1: Alimentația zilnică a beneficiarilor conține fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon.	Alimentatia contine fructe si legume de sezon.
M.III.-Im⁵S4.1: Se evită servirea produselor alimentare procesate (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.).	In realizarea meniului se tine cont de evitarea produselor alimentare procesate.
M.III.-Im⁶S4.1: De cel puțin 3 ori/săptămână, deserturile asigurate beneficiarilor vor fi preparate în bucătăria centrului.	Prin serviciul de catering se asigura de 3 ori/saptamana deserturi preparate.
M.III.-Im⁷S4.1: Stabilirea modelelor meniului de alimentație zilnică se efectuează pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, ținând cont de prevederile prezentului standard.	Meniurile sunt stabilite in colaborare cu mediucul centrului.
M.III.-Im¹S4.2: Centrul deține spații igienico-sanitare: săli de dușuri (separate pe sexe) și băi, dotate cu echipamente pentru alimentare cu apă caldă și rece, amenajate corespunzător pentru evitarea posibilelor accidente și a oricăror riscuri de infecție.	Centrul de zi nu asigura servicii de igiena personala.
M.III.-Im²S4.2: Serviciile de igienă personală sunt acordate conform programului zilnic afișat la intrarea în centru.	Centrul de zi nu asigura servicii de igiena personala.
M.III.-Im¹S4.3: Centrul dispune de	Centrul de zi nu asigura servicii de ingrijire personala.

<p>spațiile și dotările adecvate pentru realizarea unor servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj) adresate exclusiv persoanelor cu venituri mici și dispune de personal calificat..</p>	
<p>M.III.-Im²S4.3: Centrul elaborează un program săptămânal/lunar de activități/servicii afișat într-un loc accesibil beneficiarilor.</p>	<p>Centrul de zi nu asigura servicii de îngrijire personala.</p>
<p>MODUL IV AMENAJARE ȘI DOTARE (Standarde 1-4)</p>	
<p>M.IV.-ImS1.1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul de zi asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.</p>	
<p>M.IV.-ImS1.1: Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor.</p>	<p>Centrul este amplasat comunitate permitand accesul facil al beneficiarilor. Centrul dispune de mijloac de transport auto pentru transportul beneficiarilor (microbuz).</p>
<p>M.IV.-ImS1.2: Centrul dispune de echipamentele de comunicare prin telefonie fixă sau mobilă: cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil ce poate fi pus la dispoziția beneficiarilor.</p>	<p>La intrarea in centru, receptie, exista un telefon fix, pe care beneficiarii il pot folosi.</p>
<p>M.IV.-ImS1.3: Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranță</p>	<p>Spațiile accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță. Centrul dispune de curte proprie demarcata printr-un gard de înălțime medie,</p>

<p>și confort beneficiarilor.</p> <p>M.IV.-ImS1.4: Planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.</p>	<p>fără elemente periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri.</p> <p>Prin Decizia nr. 3/30.12.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat Planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant, care cuprinde activitățile care privesc îmbunătățirea permanentă a condițiilor de primire și deservire a beneficiarilor în spațiile de care centrul dispune: programul de curățenie și igienizare periodică, lucrări de amenajare/reabilitare - zugrăvit, re compartimentare, adaptare, dotări cu mobilier și echipamente, amenajarea spațiilor exterioare.</p>
<p>M.IV.-STANDARD 2</p> <p>AMENAJAREA SPAȚIILOR COMUNE ȘI A SPAȚIILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ</p> <p>Centrul de zi este amenajat corespunzător scopului/funcțiilor sale.</p> <p>Rezultate așteptate: Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime pentru beneficiari și personalul centrului.</p>	
<p>M.IV.-Im¹S2.1: Centrul dispune de cel puțin o sală de primire pentru beneficiari.</p>	<p>La intrarea în centru există o sală de așteptare pentru beneficiari.</p>
<p>M.IV.-Im²S2.1: Sala de primire și coridoarele sunt suficient de spațioase și sunt dotate cu scaune (canapele) pentru beneficiari.</p>	<p>Sala de primire și coridoarele sunt spațioase și dotate cu scaune.</p>
<p>M.IV.-Im³S2.1: Intrarea în centru și deplasarea în spațiile comune trebuie să fie accesibilă inclusiv pentru beneficiarii aflați în scaune cu rotile. După caz, se amplasează echipamente de sprijin, semne indicatoare etc.</p>	<p>Spații comune din centru sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor.</p>
<p>M.IV.-ImS2.2: Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și</p>	<p>Spațiile comune asigură condiții minime pentru confortul beneficiarilor: există iluminat natural și artificial, ventilație naturală și echipamente de încălzire pentru confort termic.</p>

<p>artificial, ventilație naturală și, după caz, aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic.</p>	
<p>M.IV.-ImS2.3: În funcție de scopul/funcțiile centrului, pentru activitățile derulate se amenajează spații cu destinație specială, respectiv: cabinet de consiliere psihologică și psihoterapie, cabinet medical, sală de kinetoterapie și masaj, cabinet de fizioterapie, sală de gimnastică, săli pentru terapia de grup, pentru terapie ocupațională și orice alte tipuri de terapii necesare beneficiarilor sau alte activități derulate (servire masă, activități pentru menținerea igienei personale etc.), precum și birourile sau cabinetele personalului de conducere, administrativ și auxiliar.</p>	<p>La nivelul centrului exista urmatoarele cabinete: cabinet de fizioterapie, cabinet kinetoterapie unde isi desfasoara activitatea si medicul, sala de mese, camera senzoriala unde isi desfasoara activitatea si psihologul, sala de primire.</p>
<p>M.IV.-ImS2.4: Centrul dispune de echipamentele, materialele, aparatura și mobilierul necesar pentru derularea activităților în toate spațiile cu destinație specială.</p>	<p>Spatiile destinarw activitatilor centrului sunt echipate corespunzator.</p>
<p>M.IV.-ImS2.5: Centrul asigură securizarea ferestrelor (mecanismele de închidere funcționează, după caz, sunt prevăzute cu elemente de siguranță), securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale</p>	<p>Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt amenajate astfel încât să prevină eventualele accidente.</p>

<p>antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, îndepărtarea obiectelor contondente etc. Ușile din centru sunt prevăzute cu sisteme de închidere accesibile personalului.</p>	
<p>M.IV.-ImS2.6: Centrul deține și aplică un program de curățenie și igienizare pentru toate spațiile interioare și exterioare. Spațiile comune intens frecventate și spațiile cu destinație specială în care au acces beneficiarii fac obiectul unui program de curățenie zilnic.</p>	<p>La nivelul centrului exista un protocol privind activitatea de curatenie a unitatii.</p>
<p>M.IV.-STANDARD 3 Centrul de zi dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.</p>	
<p>M.IV.-ImS3.1: Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.</p>	<p>Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.). Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de două.</p>
<p>M.IV.-ImS3.2: Spațiile igienico-sanitare sunt suficiente de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale antiderapante și care permit o igienizare adecvată, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.</p>	<p>Grupurile sanitare sunt amenajate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea curentă și să fie evitat riscul de accidente.</p>

<p>M.IV.-ImS3.3: Echipamentele din material textil utilizate zilnic sunt curate și igienizate.</p>	<p>Alezele, halatele, prosoapele și orice alte echipamente din material textil utilizate de centru sunt curate și igienizate.</p>
<p>M.IV.-ImS3.4: Spațiile de depozitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță.</p>	<p>Centrul deține dulapurin care depozitează, în condiții de igienă și siguranță, materiale igienico-sanitare, precum și alte materiale consumabile și mijloace fixe.</p>
<p>M.IV.-ImS3.5: Centrul dispune de mijloacele necesare realizării toaletei parțiale sau integrale a beneficiarilor care necesită astfel de servicii.</p>	<p>Nu este asigurata toaleta beneficiarilor.</p>
<p>M.IV.-STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Centrul de zi aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.</p>	<p style="background-color: #cccccc;"></p>
<p>M.IV.-ImS4.1: În funcție de tipul de activități și servicii derulate, centrul deține mobilier (cuiere, dulap) sau un spațiu adecvat (o cameră) pentru păstrarea hainelor beneficiarilor și, după caz, a lenjeriei, încălțăminteii, obiectelor igienico-sanitare de uz propriu, pe perioada în care urmează diverse terapii.</p>	<p>Centrul deține mobilier (cuiere) pentru pastrarea hainelor beneficiarilor pe perioada terapiloilor urmate in centru.</p>
<p>M.IV.-ImS4.2: Centrul respectă normele legale privind o serie de</p>	<p>Centrul respectă normele legale de igienă privind prevenirea și combaterea infecțiilor.</p>

<p>activități desfășurate în concordanță cu scopul/funcțiile sale și serviciile oferite: izolarea persoanei cu boli infecțioase, colectarea, împachetarea, manevrarea și eliberarea produselor de laborator, manipularea echipamentelor și instrumentarului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.</p> <p>M.IV.-ImS4.3: Centrul elaborează și aplică un plan propriu de igienizare care cuprinde date despre programele de curățenie (zilnică, săptămânală, lunară) pentru spațiile de care dispune.</p>	
<p>M.IV.-ImS4.4: Centrul dispune de spații sau containere speciale pentru colectarea deșeurilor și depozitarea acestora și are încheiate contracte cu firmele de salubritate.</p>	<p>Centrul dispune de un plan propriu de igienizare care cuprinde date despre programele de curățenie (zilnică, săptămânală, lunară) pentru spațiile de care dispune.</p>
<p>M.IV.-ImS4.4: Centrul dispune de spații sau containere speciale pentru colectarea deșeurilor și depozitarea acestora și are încheiate contracte cu firmele de salubritate.</p>	<p>La nivelul centrului există containere speciale pentru colectarea deșeurilor și este încheiat în acest sens un contract cu o firmă de salubritate.</p>
<p>MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ (Standarde 1-2)</p>	
<p>M.V.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR Centrul de zi respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege. Rezultate așteptate: Drepturile</p>	

beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	
<p>M.V.-ImS1.1: Contractul de furnizare servicii conține date referitoare la drepturile beneficiarilor .</p>	<p>Prin Decizia 3/30.12.2019, furnizorul de servicii a aprobat modelul contractului de furnizare servicii pentru beneficiarii centrului, model ce conține date referitoare la drepturile beneficiarilor.</p>
<p>M.V.-ImS1.2: Sesiunile de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	<p>Conducătorul centrului planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor, sesiuni consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>
<p>M.V.-ImS1.3: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă pe suport de hârtie la sediul centrului.</p>	<p>Prin Decizia 3/30.12.2019, furnizorul de servicii a aprobat modelul chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, precum și PO privind de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor. Acestea se afla pe suport de hartie la sediul centrului.</p>
<p>M.V.-ImS1.4: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor, iar registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea este disponibil la sediul centrului.</p>	<p>Centrul are stabilită propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care sunt stabilite: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare. 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. 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. Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.</p>
<p>M.V.-ImS1.5: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	<p>Prin Decizia 3/30.12.2019, furnizorul de servicii a aprobat codul de etica al serviciului social. Acesta cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii. Este disponibil pe suport de hartie la sediul centrului.</p>
<p>M.V.-ImS1.6: Sesiunile de instruire a personalului privind prevederile</p>	<p>Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică, care sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>

<p>Codului de etică sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p> <p>M.V.-STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</p> <p>Centrul de zi ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.</p> <p>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.</p>	
<p>M.V.-ImS2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie la sediul centrului.</p>	<p>Centrul are elaborată și aplică propria procedură privind cazurile de abuz și neglijență, PO aprobată prin Decizia 3/30.12.2019 a furnizorului de servicii. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali/convenționali. PO este disponibilă pe suport de hârtie la sediul centrului.</p>
<p>M.V.-ImS2.2: Centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant. Acestea se înscriu în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p>	<p>La nivelul centrului există un material cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant. Acest material este diseminat personalului centrului.</p>
<p>M.V.-ImS2.3: Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și</p>	<p>Centrul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate, iar</p>

<p>neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	<p>sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>
<p>M.V.-ImS2.4: Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.</p>	<p>Conducătorul centrului deține un registru de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite, în care se menționează inclusiv abuzurile identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse. 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.).</p>
<p>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)</p>	
<p>M.VI.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Centrul de zi respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.</p>	
<p>M.VI.-Im¹S1.1: Conducerea centrului se află în sarcina unui director, pentru serviciile sociale cu personalitate juridică sau unui șef de centru, în cazul celor fără personalitate juridică.</p>	<p>Conducerea este asigurată de managerul de proiect care are și atribuții de coordonare a unității de asistență socială.</p>
<p>M.VI.-Im²S1.1: Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.</p>	<p>Conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, specializarea sociologie.</p>
<p>M.VI.-ImS1.2: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare</p>	<p>Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor legale privind regulamentul cadru de organizare și funcționare, aprobat prin Hot.</p>

<p>și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.</p>	<p>1/30.08.2019, a Colegiului director al furnizorului de servicii. ROF si organigrama se afla pe suport de hartie la sediul centrului.</p>
<p>M.VI.-ImS1.3: Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în centru se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	<p>Centrul utilizează un registru de evidență a sesiunilor de perfecționare continuă a personalului în care consemnează toate sesiunile de instruire cu privire la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.</p>
<p>M.VI.-ImS1.4: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.</p>	<p>Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului în elaborarea planului propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant si a fost aprobat prin Decizia nr. 3/30.12.2019 a furnizorului de servicii, fiind disponibil pe suport de hartie la sediul centrului.</p>
<p>M.VI.-ImS1.5: Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspecție sau control.</p>	<p>Centrul este supus unei evaluare internă, cel puțin o dată la 3 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței administrării resurselor umane, financiare, materiale, precum și performanței activității sale. Conducerea centrului/furnizorului deține (sau după caz, poate prezenta) documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege.</p>
<p>M.VI.-Im¹S1.6: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului și este public.</p>	<p>Conducătorul centrului elaborează anual un raport de activitate în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.</p>
<p>M.VI.-Im²S1.6: Raportul de activitate este postat pe internet, pe site-ul de prezentare al furnizorului de servicii sociale.</p>	<p>Raportul de activitate este publicat pe site-ul propriu al furnizorului.</p>
<p>M.VI.-ImS1.7: Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte</p>	<p>Centrul are încheiat un acord de colaborare cu Primaria Oc. Mari în vederea acordării serviciilor sociale prin centrul de zi. Centrul transmite, semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul centrul, lista beneficiarilor din anul anterior, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și perioada în care au frecventat centrul. Centrul și furnizorul de servicii sociale desfășoară o politică activă în comunitate, în vederea implicării</p>

<p>documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.</p>	<p>beneficiarilor și promovării unei imagini pozitive a acestora.</p>
<p>M.VI.-STANDARD 2 RESURSE UMANE Centrul de zi dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent</p>	<p>Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.</p>
<p>M.VI.-ImS2.1: Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.</p> <p>M.VI.-ImS2.2: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.</p> <p>M.VI.-ImS2.2 Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice, încadrate potrivit grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, în gradele de dependență IIIA și IIIB, raportul angajat/beneficiar recomandat este de</p>	<p>Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii. În cadrul centrului sunt angajați: asistent social: 1 pers. (1/2 norma); medic cu competențe în geriatrie (1/4 norma); psiholog: 1 pers. (1/2 norma); asistent medical: 1 pers. (1/1 norma); kinetoterapeut (1/1 norma); sofer (1/2 norma).</p>
<p>Centrul respecta raportul angajat / beneficiar, capacitatea centrului fiind de 12 locuri.</p>	

<p>minimum 1/20. Pentru serviciile acordate în centrele de zi pentru persoane vârstnice dependente raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 1/4.</p>	
<p>M.VI.-ImS2.3: Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.</p>	<p>În fișele de post sunt înscrise atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat. Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică și se afla în original la sediul centrului.</p>
<p>M.VI.-ImS2.4: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.</p>	<p>Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5. Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată. Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior și sunt disponibile la sediul centrului.</p>
<p>M.VI.-ImS2.5: Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.</p>	<p>Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului care funcționează în cabinetele de specialitate sau coordonează programe de activități, precum și programul de audiențe al personalului de conducere. Programul este luni – vineri, 8,00 – 16,00.</p>
<p>M.VI.-Im S2.6: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.</p>	<p>Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.</p>

Intocmit,
 Manager de proiect
 Cristian Dima



Ianuarie / 2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4.4/126814



FUNDATIA „INIMA PENTRU INIMA”

Procedură Operațională

**privind admiterea persoanelor varstnice in
CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VARSTNICE OC. MARI**

Cod: PO –CZPV.01

Ediția I, Revizia 0, Data:.....

*Intocmit,
Manager de proiect,
Cristian Dima*

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind admiterea persoanelor varstnice in Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Exemplar nr.1

CUPRINS

Pagina de gardă	1
Cuprins	2
1. Scopul procedurii	3
2. Domeniul de aplicare	4
3. Documente de referință	5
4. Definiții și abrevieri	6
5. Descrierea activității sau procesului	8
6. Responsabilități	12
7. Formular evidență a modificărilor	13
8. Formular de analiză a procedurii	14
9. Formular de distribuire/difuzare	15
10. Anexe, inclusiv diagrama de proces	16

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

1. Scopul

1.1. Procedura stabilește modul în care se realizează admiterea persoanelor varstnice în cadrul Centrului de zi pentru persoane varstnice.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind admiterea persoanelor varstnice in Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Exemplar nr.1

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se utilizează de către Centrul de zi pentru Persoane Varstnice infiintata de Fundatia „Inima pentru Inima” in cadrul proiectului „Sanse reale pentru o viata mai buna”.

2.2. Procedura se aplică de către personalul din Centrului de zi pentru Persoane Varstnice infiintat de Fundatia „Inima pentru Inima”, cu sediul in Or. Ocnele Mari, jud. Valcea.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice in Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

3. Documente de referință

- 3.1. Legea nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.2. Legea nr. 17/200, republicată, asistenta sociala a persoanelor varstnice;
- 3.3. Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- 3.4. Hotărârea nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- 3.5. Hotarârea Guvernului nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei nationale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice.
- 3.6. Hotarârea Guvernului nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.7. Ordonanta Guvernului nr. 68/2003, privind serviciile sociale;
- 3.8. Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019, Anexa 6, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale acordate in comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte;
- 3.9. Ordinul M.M.S.S.F. nr 73 din 17 februarie 2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale;
- 3.10. Regulamentele de organizare și funcționare a Centrului de Zi pentru Persoane Varstnice din subordinea Fundatiei „Inima pentru Inima”.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

4. Definiții și abrevieri

4.1. Definiții

Procedură documentată – modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.

Procedură operațională (procedură de lucru) – procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.

Ediție procedură – forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

Revizia în cadrul unei ediții – acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii formalizate, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

Activitate - totalitatea atribuțiilor de o anumită natură care determină procese de muncă cu un grad de omogenitate și similaritate ridicat.

Activitate procedurală – proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condițiile de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență a obiectivelor compartimentului și/sau entității publice.

Beneficiarul serviciului – orice persoană care se află în serviciul de îngrijire la domiciliu și beneficiază de activitățile sale.

Compartiment – direcție generală, direcție, departament, serviciu, birou, comisii, inclusiv instituție/structură fără personalitate juridică aflată în subordinea, în coordonarea, sub autoritatea entității.

Contract de servicii – este o înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între o unitate furnizoare de servicii sociale specializate și beneficiar, prin care se stipulează condițiile în care se desfășoară activitățile de asistență socială, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți.

Dizabilitate – termenul generic pentru afectări/deficiențe, limitări de activitate și restricții de participare, definite conform Clasificării internaționale a funcționării, dizabilității și sănătății, adoptată și aprobată de Organizația Mondială a Sănătății, și care relevă aspectul negativ al interacțiunii individ-context;

Domiciliul – reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;

Informație de interes public – este acea informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice sau instituții publice, indiferent de suportul, forma sau de modul de exprimare a informației.

Furnizorul serviciului – entitatea sau organismul responsabil pentru furnizarea serviciilor de protecție a persoanei cu handicap.

Persoana varstnică - persoana care a împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Manager de caz – membrul echipei pluridisciplinare care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu adultul cu handicap;

Nevoia specială – reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecțiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieții, prezintă o dizabilitate, precum și a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală

Persoanele cu handicap – sunt acele persoane cărora mediul social, neadaptat deficiențelor lor fizice, senzoriale, psihice, mentale și/sau asociate, le împiedică total sau le limitează accesul cu șanse egale la viața societății, necesitând măsuri de protecție în sprijinul integrării și incluziunii sociale.

Planul individual de servicii – documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru adulții cu handicap, prin care se realizează activitățile și serviciile precizate în programul individual de reabilitare și integrare socială;

Program individual de reabilitare și integrare socială – documentul elaborat de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, în care sunt precizate activitățile și serviciile de care adultul cu handicap are nevoie în procesul de integrare socială

Reprezentant legal – părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile față de persoana cu handicap;

Responsabilitate – obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage sancțiunea corespunzătoare tipului de răspundere juridică.

Resurse – totalitatea elementelor de natură fizică, umană, informațională și financiară, necesare pentru realizarea activității.

4.2. Abrevieri

PS/PO – Procedură de sistem/procedură operațională;

IPI – Fundatia „Inima pentru Inima”;

CZPV – Centru de zi persoane varstnice;

FSS – Furnizor de servicii sociale (public/privat);

FE – Fisa de evaluare;

PIS – Plan individual de servicii;

F – formular.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

5. Descrierea procedurii

5.1. Contextul general

1. Una din problemele majore cu care se confrunta persoanele varstnice in judetul Valcea o reprezinta inexistentia unei infrastructuri de furnizare de servicii sociale in regim de zi, fapt ce face sa creasca numarul persoanelor expuse riscului marginalizarii sociale si a persoanelor care sa necesite institutionalizarea in centre rezidentiale.

2. **Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice** este un centru de zi de asistenta si recuperare, avand ca misiune de a preveni excluziunea socială sau marginalizarea persoanelor vârstnice care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situatii de dependenta sau/si in risc de excluziune sociala) prin asigurarea pe timpul zilei a unor activități de îngrijire social-medicala, suport emotional, consiliere psihologica si sociala, dar si activitati de socializare, recreere și petrecerea timpului liber.

Serviciile de îngrijire social-medicală sunt servicii sociale, servicii medicale și servicii conexe acestora. In cadrul centrului de zi vor fi acordate servicii conexe serviciilor sociale si medicale: servicii de kinetoterapie, fizioterapie, psihoterapie, precum si tehnici de stimulare polisenzorială în scopul activării și menținerii unor abilități restante și a memoriei reziduale a persoanelor varstnice diagnosticate cu demență.

3. Potrivit art. 31 alin. (2) din Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, situația de dependență este o consecință a bolii, traumei și dizabilității și poate fi exacerbată de absența relațiilor sociale și a resurselor economice adecvate. Gradul de dependență se stabilește, în cazul persoanelor vârstnice, prin aplicarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000.

4. Serviciile vor fi furnizate la cerere, ca urmare a identificării de către serviciul social sau de către serviciile de specialitate ale comunității, a beneficiarilor.

5.2. Documente utilizate

1. Documentele utilizate sunt:

a) **cererea de accesare a serviciului** din partea persoanei varstnice ori a reprezentantului legal sau al unui membru de familie interesat, însoțită de următoarele documente:

~ cerere de acordare de servicii;

~ copii după buletinul/ cartea de identitate, certificatul de naștere, certificat de căsătorie, după caz, ale solicitantului;

~ acte medicale privind starea de sanatate;

~ copie cupon de pensie;

~ ancheta socială privind evaluarea starii de necesitate a persoanei varstnice.

Documentele sunt prevăzute în Anexa nr. 6 la Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale de îngrijire la domiciliu pentru persoane varstnice.

b) **decizia de admitere** a furnizorului de servicii sociale.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Exemplar nr.1

c) **contractul pentru acordarea de servicii sociale**, prevăzut în Anexă la Ordinul MMSSF nr. 73 din 17 februarie 2015, privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale.

5.3. Resurse necesare

1. Resursele materiale necesare sunt constituite din elementele de logistică: birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, materiale informatice, calculatoare personale, acces la baze de date, rețea, imprimantă, posibilități de stocare a informațiilor etc.
2. Resursele umane sunt reprezentate de specialiștii din cadrul Fundației „Inima pentru Inima” și din serviciile sociale, care sunt implicați în baza atribuțiilor/sarcinilor de serviciu, în realizarea activității procedurate.
3. Resursele financiare se referă la prevederea în buget a sumelor necesare cheltuielilor de funcționare (achiziționarea materialelor consumabile necesare desfășurării activității, acoperirea contravalorii serviciilor de întreținere a logisticii, plata cheltuielilor cu personalul direct implicat în activitatea respectivă, precum și a utilităților necesare desfășurării activității în bune condiții).

5.4. Modul de lucru

1. Beneficiarii serviciilor sociale acordate de " **Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice** " sunt **persoane varstnice**, care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situații de dependență sau/si în risc de excludere socială).
2. Condițiile de accesare a serviciilor sociale furnizate de "**Centrul de zi pentru Persoane Varstnice** " sunt următoarele:
 - solicitantii (sau reprezentantii lor legali ori membrii familiei interesați) vor depune, la sediul FS sau CZPV, pentru întocmirea dosarului de acordare servicii:
 - ~ cerere de acordare de servicii;
 - ~ copii după buletinul / cartea de identitate, certificatul de naștere, certificat de căsătorie, după caz, ale solicitantului;
 - ~ acte medicale privind starea de sănătate;
 - ~ copie cupon de pensie;
 - ~ ancheta socială privind evaluarea stării de necesitate a persoanei varstnice întocmită de Primăria de domiciliu.
3. Decizia de admitere/respingere este luată de președintele Fundației „Inima pentru Inima” și managerul de proiect POCU/436/4/4/126814, în urma propunerilor făcute de asistentul social din serviciul social. În urma aprobării se emite o dispoziție care precizează începerea serviciilor. Dispoziția de admitere/respingere cererii se comunică solicitantului.
4. Acordarea serviciilor sociale se realizează în baza unui contract, încheiat între furnizorul de servicii sociale și beneficiar, în care se stipulează serviciile acordate, drepturile și obligațiile părților, precum și condițiile de finanțare. După încheierea contractului un exemplar se

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind admiterea persoanelor varstnice in Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Exemplar nr.1

inmaneaza beneficiarului si un exemplar ramane la dosarul acestuia. Modelul contractului este cel aprobat prin ordin al Ministrului Muncii si Protectiei Sociale.

5. Persoana cu atributii privind informarea beneficiarilor, comunica acestora toate datele si informatiile referitoare la organizarea si functionarea serviciului, odata cu incheierea contractului de furnizare servicii.

6. Criterii de eligibilitate ale beneficiarilor:

~ beneficiarii sunt persoane varstnice asa cum sunt definite in actele normative in vigoare (art. 6, lit. Bb din Legea 292/2011 a asistentei sociale, art. 1, alin. 4 din Legea 17/2000 privind asistenta sociala a persoanelor varstnice), aflate într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situatii de dependenta sau/si in risc de excludere sociala).

~ sunt persoane varstnice care nu au incheiate contracte de intretinere, contracte de intretinere cu uzufruct viager sau orice alt act juridic cu clauza de intretinere.

7. Centrul de zi pentru Persoane Varstnice gestionează dosarele personale ale beneficiarilor.

8. Dosarul personal cuprinde documentele prevăzute la punctul 2, decizia de admitere și contractul de furnizare servicii.

9. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare.

10. Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara serviciului social se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența asistentului social. Acordul scris se păstrează în dosarul personal.

11. Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere al serviciului social și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens precizate în fișa de post. Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul serviciului social pentru o perioadă prevazuta in nomenclatorul arhivistic al FS, confirmat de Comisia de Selectionare din cadrul Serviciului Judetean al Arhivelor Nationale.

12. Centrul de zi pentru Persoane Varstnice deține un Registru de evidență a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate.

13. Încetarea serviciilor se realizează la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.

14. Centrul de zi pentru Persoane Varstnice informeaza beneficiarii serviciului social / reprezentantii legali si membrii de familie interesati de conditiile prevazute in prezenta procesdura.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

6. Responsabilități

6.1. Presedinte FS:

1. Semnează contractul pentru acordarea de servicii sociale și dispoziția de acordare a serviciilor încheiate cu beneficiarul CR sau cu reprezentantul legal al acestuia.

6.2. Mnagerul de proiect

1. Participă la ședințele de lucru în care se analizează cererile de accesare a serviciului social.
2. Verifică realizarea atribuțiilor din fișa postului și acordă sprijin pentru sarcinile cu un grad de complexitate ridicat pentru personalul din Centrul de zi pentru Persoane Varstnice, responsabili cu implementarea procedurii.

6.3 Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice

1. Verifică cererea de accesare a serviciului și documentele anexate la aceasta.
2. Efectuează evaluarea inițială, oferă solicitantului o descriere sumară a serviciilor oferite, identifică gradul de dependentă a solicitantului.
3. Propune admiterea în CZPV în funcție de locurile disponibile și de nevoile specifice ale beneficiarului.
4. Întocmește contractul pentru acordarea de servicii sociale, constituie dosarul beneficiarului.
5. Explică beneficiarului sau reprezentantului legal prevederile contractului pentru acordarea de servicii sociale, utilizând, după caz, formate accesibilizate prezentării: audio-video, limbaj mimico-gestual etc.
6. Gestionează și arhivează dosarele personale ale beneficiarilor, la sediul centrului, pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic IPI, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.
7. Persoana cu atribuții în coordonarea serviciului social răspunde de implementarea prezentei proceduri.
8. Persoana cu atribuții în coordonarea serviciului social verifică realizarea atribuțiilor din fișa postului și acordă sprijin pentru sarcinile cu un grad de complexitate ridicat, pentru personalul responsabil cu implementarea procedurii.



FUNDAȚIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice in Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1.	1	30.12.2019	-	-	23	Elaborare Ediția 1, conform Ordin MMJS nr. 29/2019	
.....							

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice in Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

8. Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compart.	Nume și prenume conducător compart.	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1	Presedinte	Lidia Dobre			30.12 2020			
2	Manager de proiect	Cristian Dima			30.12 2020			

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

9. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compart.	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Asistent social					01.02.2020	
2	Psiholog					01.02.2020	
3	Medic					01.02.2020	

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice in Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

10. ANEXE

10.1. *Anexa nr.1*(cod F- PO – CZPV.01.01 - Cererea de accesare serviciu social

10.2. *Anexa nr.2* (cod F- PO – CZPV.01.02) - Contract pentru acordarea de servicii sociale.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice in Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Anexa nr.1
(cod F- PO – CZPV.01.01)

Nr. _____ din _____

CERERE DE ACCESARE
a serviciului Centru de zi pentru Persoane Varstnice

Am luat la cunoștință că informațiile din prezentul înscris și din anexele acestuia, vor fi prelucrate de Fundatia „Inima pentru Inima”, în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679, privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, și libera circulație a acestor date.

Subsemnatul (a) _____ domiciliat (ă) în
jud. _____ loc. _____ str. _____ nr. _____
_____ sc. _____ ap. _____ legitimat cu B.I./C.I./C.P. seria _____ nr. _____ emis de poliția
_____ în calitate de _____ al:

Domnului (d-nei) _____
C.N.P.: _____ domiciliat/(ă): _____ jud _____ loc. _____ str. _____
nr. _____ sc. _____ ap. _____ legitimat (ă) cu B.I./C.I./C.P. seria _____
nr. _____ emis de poliția _____,

Solicit acordarea serviciilor in centrul de zi din următoarele motive:

Anexez la prezenta cerere următoarele acte:

1. copii după buletinul / cartea de identitate, certificatul de naștere, certificat de căsătorie, după caz, ale solicitantului;
2. acte medicale privind starea de sanatate;
3. copie cupon de pensie;
4. ancheta socială privind evaluarea starii de necesitate a persoanei varstnice intocmita de Primaria de domiciliu.
5. in caz că persoana solicitantă nu se poate reprezenta singură și este reprezentată de altcineva, se va atașa o copie a documentelor care atesta calitatea de reprezentantului legal;
6. Date de contact/ Telefon nr.

Beneficiarul/apartinătorii acestuia se obligă să completeze dosarul cu documentele solicitate de către personalul implicat în evaluarea cazului, necesare pentru corecta evaluare a situației.

DATA:

SEMNĂTURA:

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Exemplar nr.1

Anexa nr.2

(cod F- PO – CZPV.01.02)

CONTRACT
pentru acordarea de servicii sociale
Nr. ____ / _____

Părțile contractante

1. Fundatia “Inima pentru Inima”, acronim IPI, denumit în continuare furnizor de servicii sociale, cu sediul în Rm. Vâlcea, str. General Magheru nr. 8, județul Vâlcea, codul de înregistrare fiscală 9658795, certificatul de acreditare ca furnizor de servicii sociale seria AF nr. 757, reprezentat de doamna Lidia Dobre, având funcția de presedinte, în calitate de furnizor de servicii sociale prin Centrul de zi pentru Persoane Varstnice, cu sediul în Orasul Oc. Mari, str. Srandului, județul Vâlcea, serviciu social licențiat/în curs de licențiere, reprezentat de Dima Cristian, în calitate de manager de proiect – “Sanse reasle pentru o viata mai buna”;

și

2 , denumit în continuare (numele beneficiarului de servicii sociale) beneficiar, domiciliat în localitatea , str..... nr. , județul Vâlcea, CNP , posesor al B.I./C.I. seria nr. , eliberat/ă la data de de , reprezentat/ă prin domnul/doamna , domiciliat(ă) în localitatea , str. nr. , județul Vâlcea, posesor/posesoare al/a B.I./C.I. seria nr. , eliberat/ă la data de de..... , conform (se va menționa actul care atestă calitatea de reprezentant) nr..... din data , emis de

1. având în vedere:

- decizia de admitere nr. /data , emisă de IPI,
- ancheta socială privind evaluarea starii de necesitate a persoanei varstnice intocmita de Primaria de domiciliu;
- planul individual de servicii nr...../data..... ,

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

2. convin asupra următoarelor:

1. Definiții:

- 1.1. contractul pentru furnizarea de servicii sociale - actul juridic încheiat între o persoană fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii să acorde servicii sociale, denumită furnizor de servicii sociale, și o persoană fizică aflată în situație de risc sau de dificultate socială, denumită beneficiar de servicii sociale, care exprimă acordul de voință al acestora în vederea acordării de servicii sociale;
- 1.2. furnizor de servicii sociale - persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale;
- 1.3. beneficiar de servicii sociale - persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului individual de servicii revizuit în urma evaluării complexe;
- 1.4. servicii sociale - ansamblu de măsuri și acțiuni realizate pentru a răspunde nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau de dependență pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții;
- 1.5. reevaluarea situației beneficiarului de servicii sociale - activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;
- 1.6. revizuirea sau completarea planului individual de servicii - modificarea sau completarea adusă planului individual pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;
- 1.7. contribuția beneficiarului de servicii sociale – cotă - parte din costul total al serviciului/serviciilor acordat/acordate de furnizorul de servicii sociale, în funcție de tipul serviciului și de situația materială a beneficiarului de servicii sociale și aparținătorilor săi;
- 1.8. obligațiile beneficiarului de servicii sociale - totalitatea îndatoririlor pe care beneficiarul de servicii sociale și le asumă prin contract și pe care le va îndeplini valorificându-și maximal potențialul psiho-fizic;
- 1.9. standarde minime obligatorii - ansamblul de cerințe privind cadrul organizatoric și material, resursele umane și financiare în vederea atingerii nivelului de performanță obligatoriu pentru toți furnizorii de servicii sociale specializate, aprobate în condițiile legii;
- 1.10. modificări de drept ale contractului de acordare de servicii sociale – modificările aduse contractelor de acordare de servicii sociale în mod independent de voința părților, în temeiul prevederilor unui act normativ;
- 1.11. forța majoră - eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinii acestora, care nu putea fi prevăzut în momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea acestuia;
- 1.12. evaluarea inițială - activitatea de identificare/determinare a naturii cauzelor, a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, precum și a

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

prognosticului acestora, efectuată prin utilizarea de metode și tehnici specifice profesiilor sociale, de către furnizorul de servicii sociale. Scopurile evaluării sunt cunoașterea și înțelegerea problemelor cu care se confruntă beneficiarul de servicii sociale și identificarea măsurilor inițiale pentru elaborarea planului inițial de măsuri;

1.13. planul individual de servicii - documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru adulții cu handicap, prin care se realizează activitățile și serviciile precizate în programul individual de reabilitare și integrare socială;

1.14. program individual de reabilitare și integrare socială - documentul elaborat de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, în care sunt precizate activitățile și serviciile de care adultul cu handicap are nevoie în procesul de integrare socială;

1.15. evaluarea complexă - activitatea de investigare și analiză a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, a cauzelor care au generat și care întrețin situația de dificultate în care acesta se află, precum și a prognosticului acestora, utilizându-se instrumente și tehnici standardizate specifice domeniilor: asistență socială, psihologic, educațional, medical, juridic.

2. Obiectul contractului

2.1. Obiectul contractului îl constituie acordarea următoarelor servicii sociale:

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)
- f)

2.2. Descrierea serviciilor sociale acordate de furnizorul de servicii sociale:

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)
- f)

3. Costurile serviciilor acordate și contribuția beneficiarului de servicii sociale

2.3.1. Contribuția lunară pe care trebuie să o achite beneficiarul/reprezentantul legal pentru serviciile primite este de zero lei.

2.3.2. Contribuția beneficiarului de servicii sociale nu va influența acordarea serviciilor sociale și nu va îngreuna posibilitatea acestuia de a ieși din dificultate.

4. Durata contractului

4.1. Durata contractului este pe perioada nedeterminată / determinată, de la data depână la data de

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Exemplar nr.1

4.2. Durata contractului poate fi prelungită cu acordul părților și numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului de servicii sociale, și după caz, revizuirea periodică a planului individual de servicii.

5. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale:

- 5.1. implementarea măsurilor prevăzute în planul individual de servicii;
- 5.2. reevaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii sociale;
- 5.3. revizuirea planului individual de servicii în vederea adaptării serviciilor sociale la nevoile beneficiarului.

6. Drepturile furnizorului de servicii sociale:

- 6.1. de a verifica veridicitatea informațiilor primite de la beneficiarul de servicii sociale;
- 6.2. de a sista acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta i-a furnizat informații eronate;
- 6.3. de a utiliza, în condițiile legii, date denominalizate în scopul întocmirii de statistici pentru dezvoltarea serviciilor sociale.

7. Obligațiile furnizorului de servicii sociale:

- 7.1. să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului de servicii sociale, rezultate din prezentul contract;
- 7.2. să acorde servicii sociale prevăzute în planul individual de servicii, cu respectarea acestuia și a standardelor minime obligatorii de calitate pentru serviciile sociale;
- 7.3. să depună toate diligențele pentru a asigura beneficiarul de continuitatea serviciilor sociale furnizate, în cazurile de încetare a prezentului contract;
- 7.4. să fie receptiv și să țină cont de toate eforturile beneficiarului de servicii sociale în îndeplinirea obligațiilor contractuale și să considere că beneficiarul și-a îndeplinit obligațiile contractuale în măsura în care a depus toate eforturile;
- 7.5. să informeze beneficiarul de servicii sociale asupra:
 - conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
 - oportunității acordării altor servicii sociale;
 - regulamentul intern;
 - oricărei modificări de drept a contractului;
- 7.6. să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, să completeze și/sau să revizuiască planul individual de servicii sociale exclusiv în interesul acestuia.
- 7.7. să respecte, conform legii, confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;
- 7.8. să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;
- 7.9. să utilizeze contribuția beneficiarului de servicii sociale, dacă aceasta există, exclusiv pentru acoperirea cheltuielilor legate de acordarea serviciilor sociale;

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Exemplar nr.1

7.10. de a informa serviciul public de asistență în a cărei rază teritorială locuiește beneficiarul asupra nevoilor identificate și serviciilor sociale propuse a fi acordate.

8. Drepturile beneficiarului:

8.1. În procesul de acordare a serviciilor sociale prevăzute la pct.2, beneficiarul are următoarele drepturi contractuale:

- a) să i se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informat cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să i se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiar al serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să i se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să i se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejat împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite;
- j) dreptul de a avea acces la propriul dosar;

9. Obligațiile beneficiarului:

9.1. să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individual de servicii;

9.2. să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;

9.3. să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individual de servicii;

9.4. să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

9.6 să respecte regulamentul intern al furnizorului de servicii sociale/centrului rezidențial(reguli de comportament, program, persoanele de contact etc.).

10. Soluționarea reclamațiilor

10.1. Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale.

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

10.3. Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului individual de servicii și de a formula răspuns în termen de maximum 30 zile de la primirea reclamației.

10.4. Dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea reclamației,

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Exemplar nr.1

acesta se poate adresa în scris Comisiei de mediere socială de la nivelul județului Valcea, care va clarifica prin dialog divergențele dintre părți sau, după caz, instanței de judecată competente.

11. Litigii

11.1. Litigiile născute în legătură cu încheierea, executarea, modificarea și încetarea ori alte pretenții decurgând din prezentul contract vor fi supuse unei proceduri prealabile de soluționare pe cale amiabilă.

11.2. Dacă după 15 zile de la începerea acestor proceduri neoficiale furnizorul de servicii sociale și beneficiarul de servicii sociale nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita Comisiei de mediere socială mijlocirea soluționării divergențelor sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente.

12. Rezilierea contractului

12.1. Constituie motiv de reziliere a contractului următoarele:

- a) refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
- b) nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentului intern al furnizorului de servicii sociale sau centrului rezidențial;
- c) încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;
- d) retragerea autorizației de funcționare sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;
- e) limitarea domeniului de activitate pentru care furnizorul de servicii sociale a fost acreditat, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- f) schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale.

13. Încetarea contractului

13.1 Constituie motiv de încetare/suspendare a prezentului contract următoarele:

- a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- b) acordul părților privind încetarea contractului;
- c) internarea într-o instituție rezidențială, la cererea scrisă a beneficiarului/reprezentantului legal;
- d) forța majoră, dacă este invocată;
- e) în caz de deces al beneficiarului.
- f) internarea într-o unitate spitalicească.

14. Dispoziții finale

14.1. 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.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind admiterea persoanelor varstnice în Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice Cod: PO – CZPV.01	Exemplar nr.1

14.2. Prevederile prezentului contract se pot completa cu prevederile legislației în vigoare în domeniu.

14.3. Limba care guvernează prezentul contract este limba română.

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

14.5. Furnizorul de servicii sociale realizează monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale acordate.

14.6. Măsurile de implementare a planului individual de servicii se comunică factorilor interesați, conform legii.

14.7. Pe baza raportului cu privire la rezultatele implementării planului individual de servicii, Fundatia “Inima pentru Inima” va monitoriza activitatea centrului rezidențial.

Anexele la contract:

a) Plan individual de servicii;

Prezentul contract de furnizare a serviciilor sociale a fost încheiat la sediul serviciului social în două exemplare, un exemplar se păstrează la dosarul personal al beneficiarului, iar un exemplar se înmânează beneficiarului/reprezentantului legal.

**Furnizorul de servicii sociale,
Fundatia
„Inima pentru Inima”**

Presedinte,
Lidia Dobre

Manager de proiect,
Cristian Dima

Am primit un exemplar azi data de

Beneficiarul de servicii sociale,
.....
(nume / prenume)

.....
(semnatura)



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/4/126814

*Aprobat,
Presedinte,*

Lidia DOBRE



FUNDATIA „INIMA PENTRU INIMA”

Procedură Operațională

**privind evaluarea beneficiarilor
CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VARSTNICE
Cod: PO –CZPV.03**

Ediția I, Revizia 0, Data:.....30.12.2019.

*Intocmit,
Manager de proiect,
Cristian Dima*

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Exemplar nr.1

CUPRINS

Pagina de gardă	1
Cuprins	2
1. Scopul procedurii	3
2. Domeniul de aplicare	4
3. Documente de referință	5
4. Definiții și abrevieri	6
5. Descrierea activității sau procesului	8
6. Responsabilități	10
7. Formular evidență a modificărilor	11
8. Formular de analiză a procedurii	12
9. Formular de distribuire/difuzare	13
10. Anexe, inclusiv diagrama de proces	14

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

1. Scopul

1.1. Procedura stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate utilizate de specialiști.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se utilizează de către Centrul de zi pentru Persoane Varstnice infiintata de Fundatia „Inima pentru Inima” in cadrul proiectului „Sanse reale pentru o viata mai buna”.

2.2. Procedura se aplică de către personalul din Centrului de zi pentru Persoane Varstnice infiintat de Fundatia „Inima pentru Inima”, cu sediul in Or. Ocenele Mari, jud. Valcea.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

3. Documente de referință

- 3.1. Legea nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.2. Legea nr. 17/200, republicată, asistenta sociala a persoanelor varstnice;
- 3.3. Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- 3.4. Hotărârea nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- 3.5. Hotarârea Guvernului nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice.
- 3.6. Hotarârea Guvernului nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.7. Ordonanta Guvernului nr. 68/2003, privind serviciile sociale;
- 3.8. Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019, Anexa 6, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale acordate in comunitate in comunitate, organizate ca centre de zi pentru persoanele adulte;
- 3.9. Ordinul M.M.S.S.F. nr 73 din 17 februarie 2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale;
- 3.10. Regulamentele de organizare și funcționare a Centrului de Zi pentru Persoane Varstnice din subordinea Fundatiei „Inima pentru Inima”.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

4. Definiții și abrevieri

4.1. Definiții

Procedură documentată – modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.

Procedură operațională (procedură de lucru) – procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.

Ediție procedură – forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

Revizia în cadrul unei ediții – acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii formalizate, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

Activitate - totalitatea atribuțiilor de o anumită natură care determină procese de muncă cu un grad de omogenitate și similaritate ridicat.

Activitate procedurală – proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili regului și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condițiile de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență a obiectivelor compartimentului și/sau entității publice.

Beneficiarul serviciului – orice persoană care se află în serviciul de îngrijire la domiciliu și beneficiază de activitățile sale.

Compartiment – direcție generală, direcție, departament, serviciu, birou, comisii, inclusiv instituție/structură fără personalitate juridică aflată în subordinea, în coordonarea, sub autoritatea entității.

Contract de servicii – este o înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între o unitate furnizoare de servicii sociale specializate și beneficiar, prin care se stipulează condițiile în care se desfășoară activitățile de asistență socială, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți.

Dizabilitate – termenul generic pentru afectări/deficiențe, limitări de activitate și restricții de participare, definite conform Clasificării internaționale a funcționării, dizabilității și sănătății, adoptată și aprobată de Organizația Mondială a Sănătății, și care relevă aspectul negativ al interacțiunii individ-context;

Domiciliul – reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;

Informație de interes public – este acea informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice sau instituții publice, indiferent de suportul, forma sau de modul de exprimare a informației.

Furnizorul serviciului – entitatea sau organismul responsabil pentru furnizarea serviciilor de protecție a persoanei cu handicap.

Persoana varstnică - persoana care a împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Exemplar nr.1

Manager de caz – membrul echipei pluridisciplinare care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu adultul cu handicap;

Nevoia specială – reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecțiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieții, prezintă o dizabilitate, precum și a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală

Persoanele cu handicap – sunt acele persoane cărora mediul social, neadaptat deficiențelor lor fizice, senzoriale, psihice, mentale și/sau asociate, le împiedică total sau le limitează accesul cu șanse egale la viața societății, necesitând măsuri de protecție în sprijinul integrării și incluziunii sociale.

Planul individual de servicii – documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru adulții cu handicap, prin care se realizează activitățile și serviciile precizate în programul individual de reabilitare și integrare socială;

Program individual de reabilitare și integrare socială – documentul elaborat de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, în care sunt precizate activitățile și serviciile de care adultul cu handicap are nevoie în procesul de integrare socială

Reprezentant legal – părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile față de persoana cu handicap;

Responsabilitate – obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage sancțiunea corespunzătoare tipului de răspundere juridică.

Resurse – totalitatea elementelor de natură fizică, umană, informațională și financiară, necesare pentru realizarea activității.

4.2. Abrevieri

PS/PO – Procedură de sistem/procedură operațională;

IPI – Fundatia „Inima pentru Inima”;

CZPV – Centrul de zi persoane varstnice;

FSS – Furnizor de servicii sociale (public/privat);

FE – Fisa de evaluare;

PIS – Plan individual de servicii;

F – formular.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Exemplar nr.1

5. Descrierea procedurii

5.1. Contextul general

1. Una din problemele majore cu care se confrunta persoanele varstnice in judetul Valcea o reprezinta inexistentia unei infrastructuri de furnizare de servicii sociale in regim de zi, fapt ce face sa creasca numarul persoanelor expuse riscului marginalizarii sociale si a persoanelor care sa necesite institutionalizarea in centre rezidentiale.

2. **Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice** este un centru de zi de asistenta si recuperare, avand ca misiune de a preveni excluziunea socială sau marginalizarea persoanelor vârstnice care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situatii de dependenta sau/si in risc de excluziune sociala) prin asigurarea pe timpul zilei a unor activități de îngrijire social-medicala, suport emotional, consiliere psihologica si sociala, dar si activitati de socializare, recreere și petrecerea timpului liber.

Serviciile de îngrijire social-medicală sunt servicii sociale, servicii medicale și servicii conexe acestora. In cadrul centrului de zi vor fi acordate servicii conexe serviciilor sociale si medicale: servicii de kinetoterapie, fizioterapie, psihoterapie, precum si tehnici de stimulare polisenzorială în scopul activării și menținerii unor abilități restante și a memoriei reziduale a persoanelor varstnice diagnosticate cu demență.

3. Potrivit art. 31 alin. (2) din Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, situația de dependență este o consecință a bolii, traumei și dizabilității și poate fi exacerbată de absența relațiilor sociale și a resurselor economice adecvate. Gradul de dependență se stabilește, în cazul persoanelor vârstnice, prin aplicarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000.

4. Fundatia “Inima pentru Inima” realizeaza evaluarea nevoilor individuale ale persoanelor varstnice care acceseaza serviciul social.

5.2. Documente utilizate

1. Documentele utilizate sunt:

a) **Fisa de evaluare a situatiei beneficiarului**

5.3. Resurse necesare

1. Resursele materiale necesare sunt constituite din elementele de logistică: birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, materiale informatice, calculatoare personale, acces la baze de date, rețea, imprimantă, posibilități de stocare a informațiilor etc.

2. Resursele umane sunt reprezentate de specialiștii din cadrul Fundatiei „Inima pentru Inima” și din serviciile sociale, care sunt implicați în baza atribuțiilor/sarcinilor de serviciu, în realizarea activității procedurate.

3. Resursele financiare se referă la prevederea în buget a sumelor necesare cheltuielilor de funcționare (achiziționarea materialelor consumabile necesare desfășurării activității, acoperirea

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

contravalorii serviciilor de întreținere a logisticii, plata cheltuielilor cu personalul direct implicat în activitatea respectivă, precum și a utilităților necesare desfășurării activității în bune condiții).

5.4. Modul de lucru

1. Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate: asistent social, psiholog, medic, asistentă medicală, kinetoterapeut.
2. 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 (cabinete 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.).
3. Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului al cărui model se stabilește de conducerea centrului.
4. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului consemnează data fiecărei evaluări și este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.
5. Formatul utilizat pentru fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială, cât și reevaluările (evaluările periodice).
6. 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.
7. 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.
8. Reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului și/sau a situației socio-economice a acestuia.
9. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de evaluare.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

6. Responsabilități

6.1. Presedinte FS:

1. Semnează dispoziția de acordare a serviciilor a serviciilor pentru beneficiarii serviciului social.

6.2. Managerul de proiect

1. Analizează fișa de evaluare a beneficiarului cu propunerile asistentului social.
2. Verifică realizarea atribuțiilor din fișa postului și acordă sprijin pentru sarcinile cu un grad de complexitate ridicat pentru personalul din Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice, responsabili cu implementarea procedurii.

6.3 Centrul de zi pentru Persoane Varstnice

1. Realizează evaluarea și reevaluarea beneficiarilor serviciului social.
2. Persoana cu atribuții în coordonarea serviciului social răspunde de implementarea prezentei proceduri.
3. Persoana cu atribuții în coordonarea serviciului social verifică realizarea atribuțiilor din fișa postului și acordă sprijin pentru sarcinile cu un grad de complexitate ridicat, pentru personalul responsabil cu implementarea procedurii.


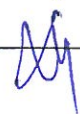
FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1.	1	30.12.2019	-	-	20	Elaborare Ediția 1, conform Ordin MMJS nr. 29/2019	
.....							

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Exemplar nr.1

8. Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compart.	Nume și prenume conducător compart.	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1	Presedinte	Lidia Dobre			30.12.2019			
2	Manager de proiect	Cristian Dima			30.12.2019			

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

9. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compart.	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Asistent social					01.02.2020	
2	Psiholog					01.02.2020	
3	Medic					01.02.2020	
4	As. medical					01.02.2020	
5	Kinetoterapeut					01.02.2020	

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

10. ANEXE

10.1. *Anexa nr.1*(cod F- PO – CZPV.03.01 - Fisa de evaluare pentru beneficiarii CZPV).

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Exemplar nr.1

Anexa nr.1

(cod F- PO – CZPV.03.01)

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”

Nr. _____ din _____

**GRILA NATIONALA DE EVALUARE
A NEVOILOR PERSOANELOR VÂRSTNICE**

NUMELE.....RENUMELE.....

Data nasterii.....Varsta.....Adresa:

.....

<i>Criteriile de încadrare în grade de dependenta</i>	<i>Nu necesita supraveghere sau ajutor</i>	<i>Necesita supraveghere temporara si/sau ajutor partial</i>	<i>Necesita supraveghere permanenta si/sau ajutor integeal</i>
A. Evaluarea statusului functional			

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Exemplar nr.1

A.I. Activitati de baza ale vietii de zi cu zi			
Evaluarea autonomiei	0	1	2
<u>Igena corporala</u> (toaleta generala, intima, speciala)	Autonom	Ajutor partial	Se realizeaza numai cu ajutor
<u>Imbracat / dezbracat</u> (posibilitatea de a se imbraca / dezbraca, de a avea un aspect ingrijit)	Autonom	Autonom si/sau partial autonom pentru imbracat; trebuie incaltat.	Se realizeaza numai cu ajutor
<u>Alimentatie</u> (posibilitatea de a se servi singur si de a se hrani singur)	Mananca singur	Ajutor pentru taiat carne, fructe, paine, etc.	Se realizeaza numai cu ajutor
<u>Igena eliminarilor</u> (continenta)	Autonom	Incontinenta ocazionala	Incontinent
<u>Mobilizare</u> (trecerea de la o pozitie la alta – ridicat-asezat, asezat-culcat etc. – si miscarea dintr-un sens in altul)	Autonom	Necesita ajutor	Grabatar
<u>Deplasare în interior</u> (deplasare in interiorul camerei in care traieste cu sau fara baston, cadru, scaun rulant etc.)	Autonom	Se deplaseaza cu ajutor partial	Nu se deplaseaza fara ajutor
<u>Deplasare in exterior</u> (deplasare in exteriorul locuintei fara mijloace de transport)	Autonom	Se deplaseaza cu ajutor partial	Nu se deplaseaza fara ajutor
<u>Comunicare</u> (utilizarea mijloacelor de comunicare la distanta in scopul de a alerta: telefon, alarma, sonerie etc.)	Utilizarea normala a mijloacelor de comunicare	Nu utilizeaza in mod spontan mijloacele de comunicare	Incapabil de a utiliza mijloacele de comunicare
A.II. Activitati instrumentale			
Evaluarea autonomiei	0	1	2

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Exemplar nr.1

<u>Prepararea hranei</u> (capacitatea de a-si prepara singur hrana)	Prevede, prepara si serveste mesele in mod normal	Necesita ajutor partial pentru prepararea si servirea mesei	Masa ii este preparata si servita de alta persoana
<u>Activitati de menaj</u> (efectuarea de activitati menajere: intretinerea casei, spalatul hainelotr, spalatul vaselor etc.)	Efectuiază singur activitatile menajere	Efectuiază partial activitati usoare	Incapabil sa efectueze activitati menajere, indiferent de activitate
<u>Gestionarea si administrarea bugetului si a bunurilor</u> (gestioneaza propriile bunuri, bugetul, stie sa foloseasca banii etc.)	Gestioneaza in mod autonom finantele proprii	Necesita ajutor pentru operatiuni financiare mai complexe	Incapabil de a-si gestiona bunurile si de a utiliza banii
<u>Efectuarea cumparaturilor</u> (capacitatea de a efectua cumparaturile unui trai degent)	Efectuiază singur cumparaturile	Poate efectua un numar limitat de cumparaturi si/sau necesita ajutor	Incapabil de a face cumparaturi
<u>Respectarea tratamentului medical</u> (posibilitatea de a se conforma recomandarilor medicale)	Ia medicamentele in mod corect (dozaj si ritm)	Ia medicamentele daca dozele sunt preparate separat	Incapabil sa ia singur medicamentele
<u>Utilizarea mijloacelor de transport</u> (capacitatea de a utiliza mijloacele de transport)	Utilizeaza mijloacele de transport public sau conduce propria masina	Utilizeaza transportul in comun numai insotit	Se deplaseaza putin, numai insotit, in taxi sau in masina
<u>Activitati pentru timpul liber</u> (persoana are activitati culturale, intelectuale, fizice etc. – solitare sau in grup)	Le realizeaza in mod curent	Le realizeaza rar, fara participare spontana	Nu realizeaza si nu participa la astfel de activitati
B. Evaluarea statusului senzorial si psihoafectiv			
Evaluarea autonomiei	0	1	2

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Exemplar nr.1

<i>Acuitate vizuala</i>	Suficient de buna pentru a citi, a scrie, a lucra manual etc.	Distinge fetele, vede suficient pentru a se orienta si a evita obstacolele	Vede numai umbre si lumini: cecitate
<i>Acuitate auditiva</i>	Aude bine	Aude numai vocea puternica sau aude numai cu proteza	Surditate sau aude sumetele, dar nu intelege cuvintele
<i>Deficienta de vorbire</i>	Fara	Disfazie, voce de substitutie, altele	Afazie
<i>Orientare</i>	Orientat in tip si spatiu	Dezorientat in timp	Dezorientat in spatiu si/sau fata de alte persoane
<i>Memorie</i>	Fara tulburari de memorie	Prezinta tulburari medii, benigne	Prezinta tulburari severe, meligne
<i>Judecata</i>	Intacta	Diminuata	Grav alterata
<i>Coerenta</i>	Pastrata in totalitate	Pastrata partial	Incoerenta
<i>Comportament</i>	Normal	Prezinta tulburari medii (hipoactiv, hiperactiv etc.)	Prezinta tulburari grave
<i>Tulburari afective (prezenta depresiei)</i>	Fara	Depresie medie	Depresie majora

NOTA:

Pentru fiecare activitate evaluata se identifica trei posibilitati:

- 0 - activitate facuta fara ajutor, în mod obisnuit si corect;
 - nu necesita supraveghere si ajutor.
- 1 - activitate facuta cu ajutor partial si/sau mai putin corect;
 - necesita supraveghere temporara si/sau ajutor partial.
- 2 - activitate facuta numai cu ajutor;
 - necesita supraveghere permanenta si/sau ajutor integral.

Evaluarea statusului functional si psihoafectiv se realizeaza avându-se în vedere conditia obligatorie de integritate psihica si mentala a persoanei pentru a fi apta sa efectueze activitatile de baza si instrumentale ale vietii de zi cu zi.

GRADUL DE DEPENDENTA IDENTIFICAT: _____

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Evaluarea a fost realizata de:

Nume / Prenume	Funcția	Semnatura

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”

RECOMANDARI

privind încadrarea persoanelor vârstnice în grade de dependenta

Ref.: HOTARÂRE Nr. 886 din 5 octombrie 2000 pentru aprobarea Grilei nationale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice

Gradele de dependenta se stabilesc pe baza criteriilor mentionate în Grila nationala de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, prin evaluarea statusului functional, senzorial si psihoafectiv al persoanei vârstnice.

1. Evaluarea statusului functional cu privire la activitatile de baza si instrumentale ale vietii de zi cu zi se realizeaza prin observatia asupra activitatilor efectuate de persoana vârstnica, fara ajutorul altei persoane. Ajutoarele materiale si tehnice, respectiv ochelari, proteze auditive, baston, cadru etc. sunt considerate ca fiind utilizate de persoana evaluata.

2. Evaluarea statusului senzorial si psihoafectiv este necesara avându-se în vedere conditia obligatorie de integritate psihica si mentala a persoanei vârstnice pentru a fi apta sa efectueze activitatile de baza si instrumentale ale vietii de zi cu zi.

3. Fiecare activitate evaluata în Grila nationala de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice se cuantifica cu cifrele 0, 1, 2, 4.

Se recomanda încadrarea persoanelor vârstnice evaluate în urmatoarele grade de dependenta:

a) gradul IA - persoanele care si-au pierdut autonomia mentala, corporala, locomotorie, sociala si pentru care este necesara prezenta continua a personalului de îngrijire;

b) gradul IB - persoanele grabatare, lucide sau ale caror functii mentale nu sunt în totalitate alterate si care necesita supraveghere si îngrijire medicala pentru marea majoritate a activitatilor vietii curente, noapte si zi. Aceste persoane nu își pot efectua singure activitatile de baza de zi cu zi;

c) gradul IC - persoanele cu tulburari mentale grave (demente), care si-au conservat în totalitate sau în mod semnificativ facultatile locomotorii, precum si unele gesturi cotidiene pe care le efectueaza numai stimulate. Necesita o supraveghere permanenta, îngrijiri destinate tulburarilor de comportament, precum si îngrijiri regulate pentru unele dintre activitatile de igiena corporala;

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea beneficiarilor Cod: PO – CZPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

d) gradul IIA - persoanele care si-au conservat autonomia mentala si partial autonomia locomotorie, dar care necesita ajutor zilnic pentru unele dintre activitatile de baza ale vietii de zi cu zi;

e) gradul IIB - persoanele care nu se pot mobiliza singure din pozitia culcat în picioare, dar care, o data ridicate, se pot deplasa în interiorul camerei de locuit si necesita ajutor partial pentru unele dintre activitatile de baza ale vietii de zi cu zi;

f) gradul IIC - persoanele care nu au probleme locomotorii, dar care trebuie sa fie ajutate pentru activitatile de igiena corporala si pentru activitatile instrumentale;

g) gradul IIIA - persoanele care se deplaseaza singure în interiorul locuintei, se alimenteaza si se îmbraca singure, dar care necesita un ajutor regulat pentru activitatile instrumentale ale vietii de zi cu zi; în situatia în care aceste persoane sunt gazduite într-un camin pentru persoane vârstnice ele sunt considerate independente;

h) gradul IIIB - persoanele care nu si-au pierdut autonomia si pot efectua singure activitatile vietii cotidiene.

Îngrijirea persoanelor vârstnice în camin se poate realiza dupa cum urmeaza:

- persoanele încadrate în gradele de dependenta IA, IB si IC sunt îngrijite în sectii pentru persoane dependente;

- persoanele încadrate în gradele de dependenta IIA, IIB si IIC sunt îngrijite în sectii pentru persoane semidependente;

- persoanele încadrate în gradele de dependenta IIIA si IIIB sunt îngrijite în sectii pentru persoane independente.

Manager proiect,
Cristian Dima



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4.4/126814

*Aprobat,
Presedinte,
Lidia DOBRE*



FUNDATIA „INIMA PENTRU INIMA”

Procedură Operațională

**privind identificarea, semnalizarea și soluționarea cazurilor
de abuz și neclijență
Centrului de Zi pentru Persoane Varstnice**

Cod: PO –CZPV.06

Ediția I, Revizia 0, Data:.....

***Intocmit,
Manager de proiect,
Cristian Dima***

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea si solutionarea cazurilor de abuz si neglijenta Cod: PO –CZPV.06	Exemplar nr.1

CUPRINS

Pagina de gardă	1
Cuprins	2
1. Scopul procedurii	3
2. Domeniul de aplicare	4
3. Documente de referință	5
4. Definiții și abrevieri	6
5. Descrierea activității sau procesului	8
6. Responsabilități	11
7. Formular evidență a modificărilor	12
8. Formular de analiză a procedurii	13
9. Formular de distribuire/difuzare	14
10. Anexe, inclusiv diagrama de proces	15

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind identificarea, semnalarea și solutionarea cazurilor de abuz și neglijență Cod: PO –CZPV.06	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

1. Scopul

1.1. Procedura stabilește modul de lucru pentru îndeplinirea activității privind protecția împotriva neglijării, exploatarei, violentei și abuzului a persoanelor vârstnice cu nevoi de îngrijire personală.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și solutionarea cazurilor de abuz și neglijență Cod: PO –CZPV.06	Exemplar nr.1

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se utilizează de către Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice înființată de Fundația „Inima pentru Inima” în cadrul proiectului „Sanse reale pentru o viață mai bună”.

2.2. Procedura se aplică de către personalul din Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice înființat de Fundația „Inima pentru Inima”, cu sediul în Or. Ocnele Mari, jud. Valcea.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență Cod: PO –CZPV.06	Exemplar nr.1

3. Documente de referință

- 3.1. Legea nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.2. Legea nr. 17/200, republicată, asistența socială a persoanelor vârstnice;
- 3.3. Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- 3.4. Hotărârea nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- 3.5. Hotărârea Guvernului nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice.
- 3.6. Hotărârea Guvernului nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.7. Ordonanța Guvernului nr. 68/2003, privind serviciile sociale;
- 3.8. Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019, Anexa 6, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi pentru persoane vârstnice;
- 3.9. Ordinul M.M.S.S.F. nr 73 din 17 februarie 2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale;
- 3.10. Regulamentele de organizare și funcționare a Unității de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice din subordinea Fundației „Inima pentru Inima”.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și solutionarea cazurilor de abuz și neglijență Cod: PO –CZPV.06	Exemplar nr.1

4. Definiții și abrevieri

4.1. Definiții

Procedură documentată – modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.

Procedură operațională (procedură de lucru) – procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.

Ediție procedură – forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

Revizia în cadrul unei ediții – acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii formalizate, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

Activitate - totalitatea atribuțiilor de o anumită natură care determină procese de muncă cu un grad de omogenitate și similaritate ridicat.

Activitate procedurală – proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili regului și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condițiile de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență a obiectivelor compartimentului și/sau entității publice.

Beneficiarul serviciului – orice persoană care se află în serviciul de îngrijire la domiciliu și beneficiază de activitățile sale.

Compartiment – direcție generală, direcție, departament, serviciu, birou, comisii, inclusiv instituție/structură fără personalitate juridică aflată în subordinea, în coordonarea, sub autoritatea entității.

Contract de servicii – este o înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între o unitate furnizoare de servicii sociale specializate și beneficiar, prin care se stipulează condițiile în care se desfășoară activitățile de asistență socială, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți.

Dizabilitate – termenul generic pentru afectări/deficiențe, limitări de activitate și restricții de participare, definite conform Clasificării internaționale a funcționării, dizabilității și sănătății, adoptată și aprobată de Organizația Mondială a Sănătății, și care relevă aspectul negativ al interacțiunii individ-context;

Domiciliul – reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;

Informație de interes public – este acea informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice sau instituții publice, indiferent de suportul, forma sau de modul de exprimare a informației.

Furnizorul serviciului – entitatea sau organismul responsabil pentru furnizarea serviciilor de protecție a persoanei cu handicap.

Persoana varstnică - persoana care a împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și solutionarea cazurilor de abuz și neglijență Cod: PO –CZPV.06	Exemplar nr.1

Manager de caz – membrul echipei pluridisciplinare care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu adultul cu handicap;

Nevoia specială – reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecțiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieții, prezintă o dizabilitate, precum și a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală

Persoanele cu handicap – sunt acele persoane cărora mediul social, neadaptat deficiențelor lor fizice, senzoriale, psihice, mentale și/sau asociate, le împiedică total sau le limitează accesul cu șanse egale la viața societății, necesitând măsuri de protecție în sprijinul integrării și incluziunii sociale.

Planul individual de servicii – documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru adulții cu handicap, prin care se realizează activitățile și serviciile precizate în programul individual de reabilitare și integrare socială;

Program individual de reabilitare și integrare socială – documentul elaborat de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, în care sunt precizate activitățile și serviciile de care adultul cu handicap are nevoie în procesul de integrare socială

Reprezentant legal – părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile față de persoana cu handicap;

Responsabilitate – obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage sancțiunea corespunzătoare tipului de răspundere juridică.

Resurse – totalitatea elementelor de natură fizică, umană, informațională și financiară, necesare pentru realizarea activității.

4.2. Abrevieri

PS/PO – Procedură de sistem/procedură operațională;

IPI – Fundatia „Inima pentru Inima”;

CZPV – Unitate de îngrijire la domiciliu persoane varstnice;

FSS – Furnizor de servicii sociale (public/privat);

FE – Fisa de evaluare;

PIS – Plan individual de servicii;

F – formular.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență Cod: PO –CZPV.06	Exemplar nr.1

5. Descrierea procedurii

5.1. Contextul general

1. CZPV din subordinea Fundatia “Inima pentru Inima” se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
2. Procedura precizează modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijență, exploatare, violență și abuz, precum și raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor cazurilor de neglijență, exploatare, violență și abuz.
3. Centrul de zi încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice neglijență, exploatare, violență și abuz.

5.2. Documente utilizate

1. Documentele utilizate sunt:
~ Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

5.3. Resurse necesare

1. Resursele materiale necesare sunt constituite din elementele de logistică: birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, materiale informatice, calculatoare personale, acces la baze de date, rețea, imprimantă, posibilități de stocare a informațiilor etc.
2. Resursele umane sunt reprezentate de specialiștii din cadrul Fundatiei „Inima pentru Inima” și din serviciile sociale, care sunt implicați în baza atribuțiilor/sarcinilor de serviciu, în realizarea activității procedurate.
3. Resursele financiare se referă la prevederea în buget a sumelor necesare cheltuielilor de funcționare (achiziționarea materialelor consumabile necesare desfășurării activității, acoperirea contravalorii serviciilor de întreținere a logisticii, plata cheltuielilor cu personalul direct implicat în activitatea respectivă, precum și a utilităților necesare desfășurării activității în bune condiții).

5.4. Modul de lucru

1. Orice persoană are dreptul de a fi respectată ca ființă umană, are dreptul la autodeterminare, are dreptul la integritate fizică și mentală, la securitatea persoanei sale, are dreptul de a pretinde respectarea intimității sale, la respectarea valorilor sale morale și culturale precum și a convingerilor sale filozofice, la o protecție corespunzătoare a sănătății asigurată prin măsuri preventive și curative care urmăresc atingerea nivelului personal optim de sănătate.
2. La nivelul CZPV, managerul de proiect, organizează sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, abuz emoțional, fizic sau sexual, astfel:
 - a) **abuzul** - reprezintă orice acțiune voluntară a unei persoane care se află într-o relație de răspundere, încredere sau de autoritate față de beneficiarul CZPV, prin care sunt periclitate viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență Cod: PO –CZPV.06	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

sau psihică a acestuia și se clasifică drept abuz fizic, emoțional, psihologic, sexual și economic:

~ **abuzul fizic** (violența), apare sub forme variate, de la îmbrânciri, loviri, bătăi, până la crime.

~ **abuzul psihologic** este ca o distrugere lentă fără urme și se manifestă sub forma lipsei de răbdare în a-l asculta pe beneficiar, lipsa comunicării, injuriile, violențele verbale.

~ **abuzul emoțional**, înseamnă indiferența, ostilitate sau respingere care pot afecta comportamentul beneficiarului. Tipurile de abuz emoțional pot fi: respingerea intenționată, izolarea, agresarea verbală.

Dacă abuzul emoțional este repetitiv și susținut, duce la afectarea diverselor paliere ale psihicului (de ex. structura de personalitate, afectele, cognițiile, adaptarea, percepția), devenind abuz psihologic, care are consecințe mai grave decât abuzul emoțional și pe termen lung asupra personalității beneficiarului CZPV.

~ **abuzul sexual**, obligarea sau indemnarea unei persoane să participe la activități de natură sexuală sau asistarea unei alte persoane la activități care servesc plăceri sexuale. Abuzul sexual conține elemente de abuz fizic și emoțional.

~ **abuzul economic**, folosirea resurselor financiare ale beneficiarilor fără acordul acestora.

b) neglijarea - reprezintă omisiunea voluntară sau involuntară a unei persoane care are responsabilitatea îngrijirii beneficiarului CZPV de a lua orice măsură pe care o presupune îndeplinirea acestei responsabilități, care pune în pericol viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a acestuia.

Neglijarea se poate prezenta sub mai multe forme:

1. *neglijarea alimentară* – privarea de hrană, absența mai multor alimente esențiale, mese neregulate, alimente nepotrivite sau administrate necorespunzător în raport cu existența regimului alimentar;
2. *neglijarea vestimentară* – haine nepotrivite pentru anotimp, haine prea mici, haine murdare, lipsa hainelor;
3. *neglijarea igienei* – lipsa igienei corporale, mirosuri respingătoare, paraziți;
4. *neglijarea medicală* – absența îngrijirilor necesare, neaplicarea tratamentelor prescrise de medic, neprezentarea la programe de medicale / recuperare;
5. *neglijarea emoțională* – lipsa atenției, a contactelor fizice, a semnelor de afecțiune, a cuvintelor de apreciere;

c) prin exploatarea unei persoane se înțelege:

~ executarea unei munci sau îndeplinirea de servicii în mod forțat ori cu încălcarea normelor legale privind condițiile de muncă, salarizare, sănătate și securitate;

~ ținerea în stare de sclavie sau alte procedee asemănătoare de lipsire de libertate ori de aservire;

~ obligarea la practicarea prostituției, cerșetoriei, la reprezentări pornografice în vederea producerii și difuzării de materiale pornografice sau alte forme de exploatare sexuală;

~ efectuarea unor alte asemenea activități prin care se încalcă drepturi și libertăți fundamentale ale omului.

3. Beneficiarii CZPV pot sesiza orice situație/formă de neglijență, exploatare, violență sau abuz, atât verbal, către orice salariat al CZPV, cât și în scris prin intermediu unei sesizări și reclamații, către managerul de proiect sau reprezentantul FS.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea si solutionarea cazurilor de abuz si neglijenta Cod: PO –CZPV.06	Exemplar nr.1

4. Personalul UIDPV care a luat cunoștință, în mod direct sau indirect, de săvârșirea anumitor forme de neglijenta, exploatare, violenta sau abuz asupra beneficiarilor, vor sesiza de îndată în scris, managerul de proiect sau reprezentantul FS.
5. Managerul de proiect aplică prevederile legale cu privire la semnalarea organelor abilitate (Fundatia „Inima pentru Inima”, Poliție, Serviciul de urgență 112, etc.), dar si a familiei beneficiarului și ia toate măsurile necesare, în regim de urgență (consiliere psihologică, prezentarea la /medic familie/spital etc.) pentru rezolvarea situației, cu sprijinul beneficiarului, al personalului CZPV și organelor abilitate.
6. Personalul de specialitate al CZPV aplică măsurile propuse managerul de proiect, pentru orice caz sesizat de neglijenta, exploatare, violenta sau abuz.
7. Asistentul social al CZPV consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijenta, exploatare, violenta, abuz si incidente deosebite de la nivelul CZPV: nr. și data referatului de sesizare, natura cazului și măsurile luate.
8. Managerul de proiect informează în scris, în maxim 24 ore de la luarea la cunoștință, conducerea IPI, despre cazul de de neglijenta, exploatare, violenta sau abuz identificat a se fi realizat asupra beneficiarilor CZPV, împreuna cu măsurile dispuse soluțiile de rezolvare.
9. CZPV arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de neglijenta, exploatare, violenta sau abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.
10. Orice sesizarea personalului de ingrijire cu privire la un eventual abuz asupra lui se consemneaza intr-un Registru a cazurilor de abuz asupra personalului si se solutioneaza de angajator in termen de 7 zile de la inregistrarea acestora.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență Cod: PO –CZPV.06	Exemplar nr.1

6. Responsabilități

6.1. Managerul de proiect

1. Sesizează conducerea Fundatiei „Inima pentru Inima”, despre cazul de neglijență, exploatare, violență sau abuz identificat a se fi realizat asupra beneficiarilor CZPV, împreună cu soluțiile de rezolvare.
2. Organizează sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijență, exploatare, violență sau abuz.
3. Aplică prevederile legale cu privire la semnalarea către organismele/instituțiile competente a cazurilor de neglijență, exploatare, violență sau abuz și ia toate măsurile necesare în regim de urgență.

6.2. Asistentul social

1. Consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijență, exploatare, violență sau abuz de la nivelul CZPV.
2. Arhivează, la nivelul CZPV, documentele care atestă cazurile de neglijență, exploatare, violență sau abuz identificate a se fi realizat asupra beneficiarilor CZPV.

6.3 Personalul CZPV

1. Incurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijență, exploatare, violență sau abuz.
2. Aplică măsurile propuse de managerul de proiect, pentru orice caz sesizat de neglijență, exploatare, violență sau abuz.


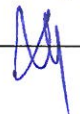
FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind identificarea, semnalarea si solutionarea cazurilor de abuz si neglijenta Cod: PO –CZPV.06	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1.	1	30.12.2019	-	-	16	Elaborare Ediția 1, conform Ordin MMJS nr. 29/2019	
.....							

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind identificarea, semnalarea și solutionarea cazurilor de abuz și neglijență Cod: PO –CZPV.06	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

8. Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compart.	Nume și prenume conducător compart.	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1	Presedinte	Lidia Dobre			30.12.2019.			
2	Manager de proiect	Cristian Dima			30.12.2019			

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind identificarea, semnalarea și solutionarea cazurilor de abuz și neglijență Cod: PO –CZPV.06	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

9. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compart.	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Asistent social					01.02.2020	
2	Psiholog					01.02.2020	
3	Medic					01.02.2020	
4	As. medical					01.02.2020	
5	Kinetoterapeut					01.02.2020	

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea si solutionarea cazurilor de abuz si neglijenta Cod: PO –CZPV.06	Exemplar nr.1

10. ANEXE

- 10.1. *Anexa nr.1*(cod F- PO – CZPV.06.01 Registrul de evidență a cazurilor de neglijenta, exploatare, violenta, abuz si incidentelor deosebite).

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind identificarea, semnalarea si solutionarea cazurilor de abuz si neglijenta Cod: PO –CZPV.06	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Anexa nr.1

(cod F- PO – CZPV.06.01)

Registrul
de evidență a cazurilor de neglijenta, exploatare, violenta, abuz
si incidentelor deosebite

Nr.crt	Nr. și data referatului de sesizare	Natura abuzului	Măsurile luate	Observații



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/126814

*Aprobat,
Președinte,
Lidia DOBRE*



FUNDATIA „INIMA PENTRU INIMA”

Procedură Operațională

**privind încetarea acordării serviciului
CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VARSTNICE
Cod: PO –CZPV.02**

Ediția I, Revizia 0, Data:.....30.12.2019.....

*Intocmit,
Manager de proiect,
Cristian Dima*

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

CUPRINS

Pagina de gardă	1
Cuprins	2
1. Scopul procedurii	3
2. Domeniul de aplicare	4
3. Documente de referință	5
4. Definiții și abrevieri	6
5. Descrierea activității sau procesului	8
6. Responsabilități	11
7. Formular evidență a modificărilor	12
8. Formular de analiză a procedurii	13
9. Formular de distribuire/difuzare	14
10. Anexe, inclusiv diagrama de proces	15

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

1. Scopul

1.1. Procedura stabilește modul în care se realizează încetarea serviciilor acordate persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personala.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se utilizează de către Centrul de zi pentru Persoane Varstnice infiintata de Fundatia „Inima pentru Inima” in cadrul proiectului „Sanse reale pentru o viata mai buna”.

2.2. Procedura se aplică de către personalul din Centrului de zi pentru Persoane Varstnice infiintat de Fundatia „Inima pentru Inima”, cu sediul in Or. Ocnele Mari, jud. Valcea.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

3. Documente de referință

- 3.1. Legea nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.2. Legea nr. 17/200, republicată, asistenta sociala a persoanelor varstnice;
- 3.3. Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- 3.4. Hotărârea nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- 3.5. Hotarârea Guvernului nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei nationale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice.
- 3.6. Hotarârea Guvernului nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.7. Ordonanta Guvernului nr. 68/2003, privind serviciile sociale;
- 3.8. Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019, Anexa 6, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale acordate in comunitate in comunitate, organizate ca centre de zi pentru persoanele adulte;
- 3.9. Ordinul M.M.S.S.F. nr 73 din 17 februarie 2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale;
- 3.10. Regulamentele de organizare și funcționare a Centrului de Zi pentru Persoane Varstnice din subordinea Fundatiei „Inima pentru Inima”.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

4. Definiții și abrevieri

4.1. Definiții

Procedură documentată – modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.

Procedură operațională (procedură de lucru) – procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.

Ediție procedură – forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

Revizia în cadrul unei ediții – acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii formalizate, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

Activitate - totalitatea atribuțiilor de o anumită natură care determină procese de muncă cu un grad de omogenitate și similaritate ridicat.

Activitate procedurală – proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili regului și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condițiile de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență a obiectivelor compartimentului și/sau entității publice.

Beneficiarul serviciului – orice persoană care se află în serviciul de îngrijire la domiciliu și beneficiază de activitățile sale.

Compartiment – direcție generală, direcție, departament, serviciu, birou, comisii, inclusiv instituție/structură fără personalitate juridică aflată în subordinea, în coordonarea, sub autoritatea entității.

Contract de servicii – este o înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între o unitate furnizoare de servicii sociale specializate și beneficiar, prin care se stipulează condițiile în care se desfășoară activitățile de asistență socială, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți.

Dizabilitate – termenul generic pentru afectări/deficiențe, limitări de activitate și restricții de participare, definite conform Clasificării internaționale a funcționării, dizabilității și sănătății, adoptată și aprobată de Organizația Mondială a Sănătății, și care relevă aspectul negativ al interacțiunii individ-context;

Domiciliul – reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;

Informație de interes public – este acea informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice sau instituții publice, indiferent de suportul, forma sau de modul de exprimare a informației.

Furnizorul serviciului – entitatea sau organismul responsabil pentru furnizarea serviciilor de protecție a persoanei cu handicap.

Persoana varstnică - persoana care a împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

Manager de caz – membrul echipei pluridisciplinare care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu adultul cu handicap;

Nevoia specială – reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecțiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieții, prezintă o dizabilitate, precum și a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală

Persoanele cu handicap – sunt acele persoane cărora mediul social, neadaptat deficiențelor lor fizice, senzoriale, psihice, mentale și/sau asociate, le împiedică total sau le limitează accesul cu șanse egale la viața societății, necesitând măsuri de protecție în sprijinul integrării și incluziunii sociale.

Planul individual de servicii – documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru adulții cu handicap, prin care se realizează activitățile și serviciile precizate în programul individual de reabilitare și integrare socială;

Program individual de reabilitare și integrare socială – documentul elaborat de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, în care sunt precizate activitățile și serviciile de care adultul cu handicap are nevoie în procesul de integrare socială

Reprezentant legal – părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile față de persoana cu handicap;

Responsabilitate – obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage sancțiunea corespunzătoare tipului de răspundere juridică.

Resurse – totalitatea elementelor de natură fizică, umană, informațională și financiară, necesare pentru realizarea activității.

4.2. Abrevieri

PS/PO – Procedură de sistem/procedură operațională;

IPI – Fundatia „Inima pentru Inima”;

CZPV – Centrul de zi persoane varstnice;

FSS – Furnizor de servicii sociale (public/privat);

FE – Fisa de evaluare;

PIS – Plan individual de servicii;

F – formular.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

5. Descrierea procedurii

5.1. Contextul general

1. Una din problemele majore cu care se confrunta persoanele varstnice in judetul Valcea o reprezinta inexistentia unei infrastructuri de furnizare de servicii sociale in regim de zi, fapt ce face sa creasca numarul persoanelor expuse riscului marginalizarii sociale si a persoanelor care sa necesite institutionalizarea in centre rezidentiale.

2. **Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice** este un centru de zi de asistenta si recuperare, avand ca misiune de a preveni excluziunea socială sau marginalizarea persoanelor vârstnice care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situatii de dependenta sau/si in risc de excluziune sociala) prin asigurarea pe timpul zilei a unor activități de îngrijire social-medicala, suport emotional, consiliere psihologica si sociala, dar si activitati de socializare, recreere și petrecerea timpului liber.

Serviciile de îngrijire social-medicală sunt servicii sociale, servicii medicale și servicii conexe acestora. In cadrul centrului de zi vor fi acordate servicii conexe serviciilor sociale si medicale: servicii de kinetoterapie, fizioterapie, psihoterapie, precum si tehnici de stimulare polisenzorială în scopul activării și menținerii unor abilități restante și a memoriei reziduale a persoanelor varstnice diagnosticate cu demență.

3. Potrivit art. 31 alin. (2) din Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, situația de dependență este o consecință a bolii, traumei și dizabilității și poate fi exacerbată de absența relațiilor sociale și a resurselor economice adecvate. Gradul de dependență se stabilește, în cazul persoanelor vârstnice, prin aplicarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000.

4. Fundatia “Inima pentru Inima” realizeaza incetarea acordarii serviciului social la cererea beneficiarului sau in alte conditii cunoscute si acceptate de beneficiari sau de reprezentantii lor legali.

5.2. Documente utilizate

1. Documentele utilizate sunt:

a) **cererea de incetare** din partea persoanei varstnice ori a reprezentantului legal, însoțită de următoarele documente in cazul in care cererea este formulata de reprezentantul legal:

- copie de pe actului de identitate;

b) **decizia de incetare** a serviciilor emisa de furnizorul de servicii sociale.

5.3. Resurse necesare

1. Resursele materiale necesare sunt constituite din elementele de logistică: birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, materiale informatice, calculatoare personale, acces la baze de date, rețea, imprimantă, posibilități de stocare a informațiilor etc.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

2. Resursele umane sunt reprezentate de specialiștii din cadrul Fundatiei „Inima pentru Inima” și din serviciile sociale, care sunt implicați în baza atribuțiilor/sarcinilor de serviciu, în realizarea activității procedurate.

3. Resursele financiare se referă la prevederea în buget a sumelor necesare cheltuielilor de funcționare (achiziționarea materialelor consumabile necesare desfășurării activității, acoperirea contravalorii serviciilor de întreținere a logisticii, plata cheltuielilor cu personalul direct implicat în activitatea respectivă, precum și a utilităților necesare desfășurării activității în bune condiții).

5.4. Modul de lucru

1. Situațiile în care Fundatia “Inima pentru Inima” poate suspenda/inceta acordarea serviciilor pentru un beneficiar al CZPV:

- din rațiuni de ordin socio-psiho-medical, când în urma reevaluării se constată că nevoile beneficiarului nu mai pot fi satisfăcute de serviciul social;
- când serviciile oferite nu mai corespund nevoilor beneficiarului acesta necesitând îngrijire specializată într-un mediu rezidențial;
- la cererea beneficiarului sau prin decizia unilaterală a acestuia;
- pentru comportamente ale beneficiarului constatate ca periculoase pentru personal – cu acordul aparținătorilor și al medicului de familie;
- în cazuri de forță majoră;
- prin acordul partilor ;
- internarea beneficiarului în unitate medicală ;
- alte situații prevăzute în *Contractul de servicii* încheiat între furnizorul de servicii și beneficiar.

2. În situația în care beneficiarul sau reprezentantul sau legal doresc încetarea acordării serviciilor acestia vor întocmi o cerere prin care solicită acest fapt precizând motivele încetării acordării serviciilor.

3. Asistentul social întocmește un raport privind solicitarea încetării serviciilor de către beneficiar/reprezentant legal, raport pe care îl propune aprobării managerului de proiect.

4. În baza raportului de încetare a serviciilor președintele Fundatiei „Inima pentru Inima” emite dispoziția de încetare/suspendare a serviciilor.

5. În situațiile în care încetarea acordării serviciilor nu sunt solicitate de beneficiar/reprezentantul sau legal, echipa multidisciplinară de la nivelul serviciului social întocmește un raport în care sunt precizate motivele care pot sta la baza încetării serviciilor. În baza acestui raport de încetare a serviciilor președintele Fundatiei „Inima pentru Inima” emite dispoziția de încetare a serviciilor.

6. Dispoziția de încetare a serviciilor de îngrijire la domiciliu se comunică în 5 zile de la emitere beneficiarului.

7. Dispoziția de sistare a serviciilor din centrul de zi se depune la Dosarul beneficiarului care se arhivează de către centru, conform prevederilor legale

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: 1
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

8. Beneficiarii sunt informati asupra conditiilor de incetare a serviciului, informarea fiind inregistrata in Registul de evidenta a informarii beneficiarilor cu semnatura beneficiarului si a celui care a facut informarea.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

6. Responsabilități

6.1. Presedinte FS:

1. Semnează dispoziția de încetare a serviciilor pentru beneficiarii serviciului social.

6.2. Managerul de proiect

1. Avizează raportul privind încetarea/suspendarea serviciilor.
2. Verifică realizarea atribuțiilor din fișa postului și acordă sprijin pentru sarcinile cu un grad de complexitate ridicat pentru personalul din Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice, responsabili cu implementarea procedurii.

6.3 Centrul de zi pentru Persoane Varstnice

1. Înregistrează cererea de încetare a serviciilor pentru beneficiarii serviciului social.
2. Întocmește raportul privind încetarea acordării serviciilor pentru beneficiarii serviciului social.
3. Propune spre avizare și aprobare managerului de proiect, raportul privind încetarea acordării serviciilor pentru beneficiarii serviciului social.
4. Organizează echipa multidisciplinară care realizează evaluarea beneficiarilor în vederea încetării serviciilor pe perioada determinată/nedeterminată.
5. Persoana cu atribuții în coordonarea serviciului social răspunde de implementarea prezentei proceduri.
6. Persoana cu atribuții în coordonarea serviciului social verifică realizarea atribuțiilor din fișa postului și acordă sprijin pentru sarcinile cu un grad de complexitate ridicat, pentru personalul responsabil cu implementarea procedurii.


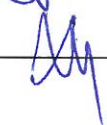
FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1.	1	30.12.2019	-	-	16	Elaborare Ediția 1, conform Ordin MMJS nr. 29/2019	
.....							

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

8. Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compart.	Nume și prenume conducător compart.	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1	Presedinte	Lidia Dobre			30.12.2019			
2	Manager de proiect	Cristian Dima			30.12.2019			

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

9. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compart.	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Asistent social					01.02.2020	
2	Psiholog					01.02.2020	
3	Medic					01.02.2020	

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Exemplar nr.1

10. ANEXE

10.1. *Anexa nr.1*(cod F- PO – CZPV.01.02 - Cererea de incetare a serviciilor pentru beneficiarii CZPV.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – CZPV.02	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Anexa nr.1
(cod F- PO – CZPV.02.01)

Nr. _____ din _____

CERERE DE SUSPENDARE/INCETARE A SERVICIILOR
pentru beneficiarii Centrului de Zi pentru Persoane Varstnice

Am luat la cunoștință că informațiile din prezentul înscris și din anexele acestuia, vor fi prelucrate de Fundatia „Inima pentru Inima”, în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679, privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, și libera circulație a acestor date.

Subsemnatul (a) _____ domiciliat (ă) în
jud. _____ loc. _____ str. _____ nr. _____
_____ sc. _____ ap. _____ legitimat cu B.I./C.I./C.P. seria _____ nr. _____ emis de poliția
_____ în calitate de reprezentat legal al:

Domnului (d-nei) _____
C.N.P.: _____ domiciliat/(ă): _____ jud _____ loc. _____ str. _____
nr. _____ sc. _____ ap. _____ legitimat (ă) cu B.I./C.I./C.P. seria _____
nr. _____ emis de poliția _____,

Solicit suspendarea/incetarea acordarii serviciilor pentru _____, din următoarele motive:

DATA:

SEMNĂTURA:



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436.4.4/126814



FUNDATIA „INIMA PENTRU INIMA”

Procedură Operațională

**privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor
„Centrul de zi pentru persoane vârstnice”**

Cod: PO –CZPV.04

Ediția I, Revizia 0, Data:.....30.12.2019

***Intocmit,
Manager de proiect,
Cristian Dima***

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

CUPRINS

Pagina de gardă	1
Cuprins	2
1. Scopul procedurii	3
2. Domeniul de aplicare	4
3. Documente de referință	5
4. Definiții și abrevieri	6
5. Descrierea activității sau procesului	8
6. Responsabilități	10
7. Formular evidență a modificărilor	11
8. Formular de analiză a procedurii	12
9. Formular de distribuire/difuzare	13
10. Anexe, inclusiv diagrama de proces	14

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Exemplar nr.1

1. Scopul

1.1. Procedura stabilește modalitatea de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile oferite, personalul de specialitate implicat, precum și instrumentele standardizate utilizate de specialiști.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Exemplar nr.1

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se utilizează de către Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice infiintat de Fundatia „Inima pentru Inima” in cadrul proiectului „Sanse reale pentru o viata mai buna”.

2.2. Procedura se aplică de către personalul din Centrului de Zi pentru Persoane Varstnice infiintat de Fundatia „Inima pentru Inima”, cu sediul in Or. Ocnele Mari, jud. Valcea.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

3. Documente de referință

- 3.1. Legea nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.2. Legea nr. 17/200, republicată, asistenta sociala a persoanelor varstnice;
- 3.3. Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- 3.4. Hotărârea nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- 3.5. Hotarârea Guvernului nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei nationale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice.
- 3.6. Hotarârea Guvernului nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.7. Ordonanta Guvernului nr. 68/2003, privind serviciile sociale;
- 3.8. Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019, Anexa 6, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale acordate in comunitate in comunitate, organizate ca centre de zi pentru persoanele adulte;
- 3.9. Ordinul M.M.S.S.F. nr 73 din 17 februarie 2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale;
- 3.10. Regulamentele de organizare și funcționare a Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice din subordinea Fundatiei „Inima pentru Inima”.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

4. Definiții și abrevieri

4.1. Definiții

Procedură documentată – modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.

Procedură operațională (procedură de lucru) – procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.

Ediție procedură – forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

Revizia în cadrul unei ediții – acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii formalizate, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

Activitate - totalitatea atribuțiilor de o anumită natură care determină procese de muncă cu un grad de omogenitate și similaritate ridicat.

Activitate procedurală – proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condițiile de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență a obiectivelor compartimentului și/sau entității publice.

Beneficiarul serviciului – orice persoană care se află în serviciul de îngrijire la domiciliu și beneficiază de activitățile sale.

Compartiment – direcție generală, direcție, departament, serviciu, birou, comisii, inclusiv instituție/structură fără personalitate juridică aflată în subordinea, în coordonarea, sub autoritatea entității.

Contract de servicii – este o înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între o unitate furnizoare de servicii sociale specializate și beneficiar, prin care se stipulează condițiile în care se desfășoară activitățile de asistență socială, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți.

Dizabilitate – termenul generic pentru afectări/deficiențe, limitări de activitate și restricții de participare, definite conform Clasificării internaționale a funcționării, dizabilității și sănătății, adoptată și aprobată de Organizația Mondială a Sănătății, și care relevă aspectul negativ al interacțiunii individ-context;

Domiciliul – reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;

Informație de interes public – este acea informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice sau instituții publice, indiferent de suportul, forma sau de modul de exprimare a informației.

Furnizorul serviciului – entitatea sau organismul responsabil pentru furnizarea serviciilor de protecție a persoanei cu handicap.

Persoana varstnică - persoana care a împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Exemplar nr.1

Manager de caz – membrul echipei pluridisciplinare care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu adultul cu handicap;

Nevoia specială – reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecțiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieții, prezintă o dizabilitate, precum și a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală

Persoanele cu handicap – sunt acele persoane cărora mediul social, neadaptat deficiențelor lor fizice, senzoriale, psihice, mentale și/sau asociate, le împiedică total sau le limitează accesul cu șanse egale la viața societății, necesitând măsuri de protecție în sprijinul integrării și incluziunii sociale.

Planul individual de servicii – documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru adulții cu handicap, prin care se realizează activitățile și serviciile precizate în programul individual de reabilitare și integrare socială;

Program individual de reabilitare și integrare socială – documentul elaborat de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, în care sunt precizate activitățile și serviciile de care adultul cu handicap are nevoie în procesul de integrare socială

Reprezentant legal – părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile față de persoana cu handicap;

Responsabilitate – obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage sancțiunea corespunzătoare tipului de răspundere juridică.

Resurse – totalitatea elementelor de natură fizică, umană, informațională și financiară, necesare pentru realizarea activității.

4.2. Abrevieri

PS/PO – Procedură de sistem/procedură operațională;

IPI – Fundatia „Inima pentru Inima”;

CZPV – Centrul de zi persoane varstnice;

FSS – Furnizor de servicii sociale (public/privat);

FE – Fisa de evaluare;

PIS – Plan individual de servicii;

F – formular.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

5. Descrierea procedurii

5.1. Contextul general

1. Una din problemele majore cu care se confrunta persoanele varstnice in judetul Valcea o reprezinta inexistentia unei infrastructuri de furnizare de servicii sociale in regim de zi, fapt ce face sa creasca numarul persoanelor expuse riscului marginalizarii sociale si a persoanelor care sa necesite institutionalizarea in centre rezidentiale.

2. **Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice** este un centru de zi de asistenta si recuperare, avand ca misiune de a preveni excluziunea socială sau marginalizarea persoanelor vârstnice care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situatii de dependenta sau/si in risc de excluziune sociala) prin asigurarea pe timpul zilei a unor activități de îngrijire social-medicala, suport emotional, consiliere psihologica si sociala, dar si activitati de socializare, recreere și petrecerea timpului liber.

Serviciile de îngrijire social-medicală sunt servicii sociale, servicii medicale și servicii conexe acestora. In cadrul centrului de zi vor fi acordate servicii conexe serviciilor sociale si medicale: servicii de kinetoterapie, fizioterapie, psihoterapie, precum si tehnici de stimulare polisenzorială în scopul activării și menținerii unor abilități restante și a memoriei reziduale a persoanelor varstnice diagnosticate cu demență.

3. Potrivit art. 31 alin. (2) din Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, situația de dependență este o consecință a bolii, traumei și dizabilității și poate fi exacerbată de absența relațiilor sociale și a resurselor economice adecvate. Gradul de dependență se stabilește, în cazul persoanelor vârstnice, prin aplicarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000.

4. Fundatia “Inima pentru Inima” realizeaza masurarea gradului de satisfacție a persoanelor varstnice care acceseaza serviciul social fata de serviciile oferite.

5.2. Documente utilizate

1. Documentele utilizate sunt:

a) **Chestionar de satisfacție a beneficiarului.**

5.3. Resurse necesare

1. Resursele materiale necesare sunt constituite din elementele de logistică: birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, materiale informatice, calculatoare personale, acces la baze de date, rețea, imprimantă, posibilități de stocare a informațiilor etc.

2. Resursele umane sunt reprezentate de specialiștii din cadrul Fundatiei „Inima pentru Inima” și din serviciile sociale, care sunt implicați în baza atribuțiilor/sarcinilor de serviciu, în realizarea activității procedurate.

3. Resursele financiare se referă la prevederea în buget a sumelor necesare cheltuielilor de funcționare (achiziționarea materialelor consumabile necesare desfășurării activității, acoperirea

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

contravalorii serviciilor de întreținere a logisticii, plata cheltuielilor cu personalul direct implicat în activitatea respectivă, precum și a utilităților necesare desfășurării activității în bune condiții).

5.4. Modul de lucru

1. În scopul autoevaluării calitatii activității proprii CZPV măsura gradul de satisfacție a beneficiarilor aplicându-le acestora un chestionar.
2. La un interval de 6 luni CZPV măsura gradul de satisfacție al beneficiarilor privind serviciile oferite.
3. La momentul încheierii acordării serviciilor beneficiarului i se va aplica chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție în acordarea serviciilor.
4. Asistentul social al CZPV aplică chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor într-o manieră care să respecte confidențialitatea.
5. Coordonatorul CZPV realizează un raport privind rezultatele obținute în baza chestionarelor de măsurare a gradului de satisfacție.
6. Modelul chestionarelor utilizate este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.
7. Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

6. Responsabilități

6.1. Presedinte FS:

1. Aproba modelul chestionarului de satisfacție.

6.2. Managerul de proiect

1. Realizeaza modelul chestionarului de satisfacție.
2. Realizeaza raportul privind rezultatele măsurării gradului de satisfacție a beneficiarilor.
2. Verifică realizarea atribuțiilor din fișa postului și acordă sprijin pentru sarcinile cu un grad de complexitate ridicat pentru personalul din Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice, responsabili cu implementarea procedurii.

6.3 Centrul de zi pentru persoane varstnice

1. Aplica chestionarul de măsurare a satisfacției pentru serviciile oferite beneficiarilor CZPV.
2. Persoana cu atribuții în coordonarea serviciului social răspunde de implementarea prezentei proceduri.
3. Persoana cu atribuții în coordonarea serviciului social verifică realizarea atribuțiilor din fișa postului și acordă sprijin pentru sarcinile cu un grad de complexitate ridicat, pentru personalul responsabil cu implementarea procedurii.


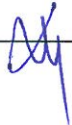
FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Exemplar nr.1

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1.	1	30.12.2019	-	-	16	Elaborare Ediția 1, conform Ordin MMJS nr. 29/2019	
.....							

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

8. Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compart.	Nume și prenume conducător compart.	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1	Presedinte	Lidia Dobre			30.12.2019			
2	Manager de proiect	Cristian Dima			30.12.2019			

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Exemplar nr.1

9. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compart.	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Asistent social					01.02.2020	

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

10. ANEXE

10.1. *Anexa nr.1*(cod F- PO – CZPV.04.01 – Chestionar de satisfacție pentru beneficiarii CZPV.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Exemplar nr.1

Anexa nr.1

(cod F- PO – CZPV.04.01)

**FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”
CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VARSTNICE**
Chestionar referitor la gradul de satisfacție al beneficiarilor

În vederea aprecierii îngrijirilor socio-medicale pe care le-ați primit de la Fundația “Inima pentru Inima” și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a returna documentul prin depunerea acestuia în cutia destinată colectării acestora.

- Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim.
- Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dvs.
- Datele obținute în urma răspunsurilor dumneavoastră sunt confidențiale.
- Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi !

Vârsta: _____

1. *De unde ați auzit prima dată de serviciile centrului de zi pentru persoane varstnice?*
(bifați varianta, care corespunde cel mai mult răspunsului Dvs.)
 - ~ din presă;
 - ~ de la biserică;
 - ~ de la rude, cunoștințe;
 - ~ din spital;
 - ~ internet;
 - ~ primarie;
 - ~ din alte surse.

2. *Cum ați primit existența acestei posibilități, unor servicii de asistență și recuperare în regim de zi în localitatea dumneavoastră?*
 - ~ cu bucurie;
 - ~ cu suspiciune, pentru ca nu auzisem de astfel de servicii;
 - ~ cu neîncredere, pentru ca nu ma simteam în siguranță;
 - ~ greu m-am lăsat convins să accept îngrijirea;

3. *V-ați schimbat această opinie în urma contactelor cu personalul Fundației „Inima pentru Inima”?*
 - ~ da în sens pozitiv;
 - ~ da în sens negativ;
 - ~ nu s-a schimbat opinia mea.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Cod: PO – CZPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

4. *Cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor oferite de Fundatia „Inima pentru Inima”?*

- ~ nemultumit;
- ~ nici multumit, nici nemultumit;
- ~ multumit.

5. *Vă rugăm sa clasati calitatea serviciilor de recuperare medicala (încercuți un număr,care corespunde cel mai mult opiniei Dvs., de exemplu 5= foarte prietenos, 1=foarte străin,3=neutru, etc.)*

Foarte bune	Bune	Satisfacatoare	Proaste
5	4	3	2

6. *Cum priveati situatia personala înainte de apariția serviciilor Fundatiei „Inima pentru Inima”?*

Foarte grava	Grava	Acceptabila	Buna	Foarte buna	
1	2	3	4	5	
Stare de sanatate	1	2	3	4	5
Relatii sociale	1	2	3	4	5

7. *Cum o simțiți astăzi?*

Mai rau	La fel ca înainte	Mai bine	
1	2	3	
Stare de sanatate	1	2	3
Relatii sociale	1	2	3

8. *Cat timp ati beneficiat de serviciile Fundatiei „Inima pentru Inima”?*

Raspuns: _____ luni.

Vă mulțumim pentru amabilitate!



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/126814



FUNDATIA „INIMA PENTRU INIMA”

Procedură Operațională

**privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor
beneficiarilor Centrului de Zi pentru Persoane Varstnice**

Cod: PO –CZPV.05

Ediția I, Revizia 0, Data:.....

*Intocmit,
Manager de proiect,
Cristian Dima*

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Exemplar nr.1

CUPRINS

Pagina de gardă	1
Cuprins	2
1. Scopul procedurii	3
2. Domeniul de aplicare	4
3. Documente de referință	5
4. Definiții și abrevieri	6
5. Descrierea activității sau procesului	8
6. Responsabilități	10
7. Formular evidență a modificărilor	11
8. Formular de analiză a procedurii	12
9. Formular de distribuire/difuzare	13
10. Anexe, inclusiv diagrama de proces	14

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

1. Scopul

- 1.1. Procedura stabilește metodologia și responsabilitățile privind soluționarea sesizărilor/reclamațiilor efectuate de beneficiarii serviciului social.
- 1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.
- 1.3. Asigură continuitatea activității, în condiții de fluctuație a personalului.
- 1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Exemplar nr.1

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se utilizează de către Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice infiintata de Fundatia „Inima pentru Inima” in cadrul proiectului „Sanse reale pentru o viata mai buna”.

2.2. Procedura se aplică de către personalul din Centrului de Zi pentru Persoane Varstnice infiintat de Fundatia „Inima pentru Inima”, cu sediul in Or. Ocnele Mari, jud. Valcea.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

3. Documente de referință

- 3.1. Legea nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.2. Legea nr. 17/200, republicată, asistenta sociala a persoanelor varstnice;
- 3.3. Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- 3.4. Hotărârea nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- 3.5. Hotarârea Guvernului nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice.
- 3.6. Hotarârea Guvernului nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;
- 3.7. Ordonanta Guvernului nr. 68/2003, privind serviciile sociale;
- 3.8. Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019, Anexa 6, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale acordate in comunitate, organizate ca centre de zi pentru persoane varstnice;
- 3.9. Ordinul M.M.S.S.F. nr 73 din 17 februarie 2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale;
- 3.10. Regulamentele de organizare și funcționare a Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varstnice din subordinea Fundatiei „Inima pentru Inima”.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

4. Definiții și abrevieri

4.1. Definiții

Procedură documentată – modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.

Procedură operațională (procedură de lucru) – procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.

Ediție procedură – forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

Revizia în cadrul unei ediții – acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii formalizate, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

Activitate - totalitatea atribuțiilor de o anumită natură care determină procese de muncă cu un grad de omogenitate și similaritate ridicat.

Activitate procedurală – proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condițiile de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență a obiectivelor compartimentului și/sau entității publice.

Beneficiarul serviciului – orice persoană care se află în serviciul de îngrijire la domiciliu și beneficiază de activitățile sale.

Compartiment – direcție generală, direcție, departament, serviciu, birou, comisii, inclusiv instituție/structură fără personalitate juridică aflată în subordinea, în coordonarea, sub autoritatea entității.

Contract de servicii – este o înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între o unitate furnizoare de servicii sociale specializate și beneficiar, prin care se stipulează condițiile în care se desfășoară activitățile de asistență socială, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți.

Dizabilitate – termenul generic pentru afectări/deficiențe, limitări de activitate și restricții de participare, definite conform Clasificării internaționale a funcționării, dizabilității și sănătății, adoptată și aprobată de Organizația Mondială a Sănătății, și care relevă aspectul negativ al interacțiunii individ-context;

Domiciliul – reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;

Informație de interes public – este acea informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice sau instituții publice, indiferent de suportul, forma sau de modul de exprimare a informației.

Furnizorul serviciului – entitatea sau organismul responsabil pentru furnizarea serviciilor de protecție a persoanei cu handicap.

Persoana varstnică - persoana care a împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Manager de caz – membrul echipei pluridisciplinare care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu adultul cu handicap;

Nevoia specială – reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecțiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieții, prezintă o dizabilitate, precum și a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală

Persoanele cu handicap – sunt acele persoane cărora mediul social, neadaptat deficiențelor lor fizice, senzoriale, psihice, mentale și/sau asociate, le împiedică total sau le limitează accesul cu șanse egale la viața societății, necesitând măsuri de protecție în sprijinul integrării și incluziunii sociale.

Planul individual de servicii – documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru adulții cu handicap, prin care se realizează activitățile și serviciile precizate în programul individual de reabilitare și integrare socială;

Program individual de reabilitare și integrare socială – documentul elaborat de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, în care sunt precizate activitățile și serviciile de care adultul cu handicap are nevoie în procesul de integrare socială

Reprezentant legal – părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile față de persoana cu handicap;

Responsabilitate – obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage sancțiunea corespunzătoare tipului de răspundere juridică.

Resurse – totalitatea elementelor de natură fizică, umană, informațională și financiară, necesare pentru realizarea activității.

4.2. Abrevieri

PS/PO – Procedură de sistem/procedură operațională;

IPI – Fundatia „Inima pentru Inima”;

CZPV – Unitate de îngrijire la domiciliu persoane varstnice;

FSS – Furnizor de servicii sociale (public/privat);

FE – Fisa de evaluare;

PIS – Plan individual de servicii;

F – formular.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Exemplar nr.1

5. Descrierea procedurii

5.1. Contextul general

- 1 CZPV din subordinea Fundatia “Inima pentru Inima” se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
2. Beneficiarii/reprezentanții legali sunt informați odată cu încheierea contractului de furnizare servicii cu privire la modalitatea de formulare a eventualelor sesizări/reclamații. Responsabilitatea informării beneficiarilor/reprezentanților legali revine asistentului social din cadrul CZPV din subordinea IPI.
3. Informarea beneficiarului/reprezentantului legal este consemnată în *Registrul de evidență privind informarea beneficiarului*.
4. Beneficiarii/reprezentanții legali sunt încurajați să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

5.2. Documente utilizate

1. Documentele utilizate sunt:
 - a) Registrul de evidență privind informarea beneficiarului;
 - b) Registrul de evidență sesizărilor și reclamațiilor;
 - c) Raport de analiză.
 - d) Proces Verbal deschidere cutie sesizari si reclamatii.

5.3. Resurse necesare

1. Resursele materiale necesare sunt constituite din elementele de logistică: birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, materiale informatice, calculatoare personale, acces la baze de date, rețea, imprimantă, posibilități de stocare a informațiilor etc.
2. Resursele umane sunt reprezentate de specialiștii din cadrul Fundatiei „Inima pentru Inima” și din serviciile sociale, care sunt implicați în baza atribuțiilor/sarcinilor de serviciu, în realizarea activității procedurate.
3. Resursele financiare se referă la prevederea în buget a sumelor necesare cheltuielilor de funcționare (achiziționarea materialelor consumabile necesare desfășurării activității, acoperirea contravalorii serviciilor de întreținere a logisticii, plata cheltuielilor cu personalul direct implicat în activitatea respectivă, precum și a utilităților necesare desfășurării activității în bune condiții).

5.4. Modul de lucru

1. 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.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

2. 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.
3. Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.
4. Managerul de proiect desemnează o comisie de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor formată din specialiști din cadrul CZPV, din minim 3 membrii. Desemnarea se realizează prin dispoziție internă.
5. Registrul de evidență sesizărilor și reclamațiilor va cuprinde în mod obligatoriu o rubrică în care se consemnează conținutul sesizării/reclamației, precum și una în care sunt consemnate măsurile ce au fost luate.
6. În urma verificării aspectelor sesizate/reclamate Comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor va întocmi un Raport de analiză în care va menționa dacă aspectele sesizate/reclamate se confirmă sau infirmă. Sesizările și reclamațiile sunt soluționate cu promptitudine și seriozitate.
7. Raportul de analiză va fi supus avizării managerului de proiect.
8. În cazul în care, situația semnalată poate fi soluționată de către managerul de proiect, acesta dispune măsurile necesare.
8. Răspunsul către beneficiar este întocmit de asistentul social al centrului și aprobat de către managerul de proiect, în termen de 30 zile de la data înregistrării în Registrul de evidență sesizărilor și reclamațiilor.
9. Dacă sesizarea nu poate fi rezolvată la nivelul CZPV, managerul de proiect va înainta o notă de informare conducerii IPI. În acest caz, persoana care a formulat sesizarea/reclamația va fi informată, în scris, de demersul întreprins.
10. Dacă beneficiarul de servicii sociale/reprezentantul legal nu este mulțumit de soluționarea sesizării/reclamației, acesta se poate adresa în scris, comisiei de mediere socială de la nivelul județului Vâlcea, care va clarifica prin dialog divergențele dintre părți sau, după caz, instanței de judecată competente.
11. Sesizările/reclamațiile sunt arhivate la sediul CZPV împreună cu soluțiile de rezolvare, sunt arhivate de către asistentul social al unitatii.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Exemplar nr.1

6. Responsabilități

6.1. Manager de proiect

1. Dispune măsurile de soluționare a situațiilor sesizate/reclamate, înregistrate la sediul CZPV.
2. Aprobă răspunsul către beneficiar/reprezentantul legal pentru sesizările/reclamațiile înregistrate la sediul CZPV.
3. Desemnează Comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor de la nivelul centrului rezidențial.
4. Avizează Raportul de analiză a sesizărilor și reclamațiilor.
5. Dispune măsurile de soluționare a situațiilor sesizate/reclamate.
6. Întocmește Nota de informare către conducerea IPI.
7. Aprobă răspunsul către beneficiar/reprezentantul legal, întocmit de asistentul social al centrului.
8. Se asigură că persoana care a formulat sesizarea/reclamația primește răspuns în termenul stabilit de prezenta procedură.
9. Răspunde de implementarea prezentei proceduri.
10. Verifică realizarea atribuțiilor din fișa postului și acordă sprijin pentru sarcinile cu un grad de complexitate ridicat, pentru personalul responsabil cu implementarea procedurii.

6.3. Comisia de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor

1. Verifică aspectelor sesizate/reclamate și întocmește Raportul de analiză.
2. Consemnează soluția sesizării/reclamației în Registrul de evidență sesizărilor și reclamațiilor.

6.4. Asistentul social din CZPV

1. Realizează informarea beneficiarului/reprezentantului legal cu privire la modalitatea de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.
2. Înregistrează sesizarea /reclamația în Registrul de evidență sesizărilor și reclamațiilor.
3. Întocmește răspunsul către beneficiar/reprezentantul legal pe baza analizei Comisiei de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor.
3. Arhivează sesizările/reclamațiile, precum și răspunsurile la acestea la nivelul CZPV.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1.	1	30.12.2019	-	-	16	Elaborare Ediția 1, conform Ordin MMJS nr. 29/2019	
.....							

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Exemplar nr.1

8. Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compart.	Nume și prenume conducător compart.	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1	Presedinte	Lidia Dobre			30.12.2019			
2	Manager de proiect	Cristian Dima			30.12.2019			

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

9. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compart.	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Asistent social					01.02.2020	
2	Psiholog					01.02.2020	
3	Medic					01.02.2020	
4	As. medical					01.02.2020	
5	Kinetoterapeut					01.02.2020	

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

10. ANEXE

- 10.1. *Anexa nr.1*(cod F- PO – CZPV.05.01 - Registrul de evidență sesizărilor și reclamațiilor Beneficiarilor).
- 10.2. *Anexa nr.2* (cod F- PO – CZDPV.05.02) - Raport de analiză a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor).
- 10.3. *Anexa nr.2* (cod F- PO – CZDPV.05.03) – Proces Verbal deschidere cutie de sesizări/reclamații beneficiari).

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Anexa nr.1
(cod F- PO – CZPV.05.01)

**Registrul
de evidență sesizărilor și reclamațiilor**

Nr. Crt.	Data	Numele și prenumele persoanei care a format sesizarea/reclamația	Conținutul sesizării/reclamației	Măsurile dispuse	Nr. și data documentului de răspuns

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Exemplar nr.1

Anexa nr.2

(cod F- PO – CZPV.04.02)

Fundatia « Inima pentru Inima »

Nr...../data.....

Avizat,
Manager de proiect

Raport de analiză
a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor

Încheiat astăzi, ora, la sediul CZPV cu ocazia soluționării sesizării/reclamației depuse de....., la data....., înregistrată în Registrul de evidență sesizărilor și reclamațiilor cu nr.....

În vederea soluționării sesizării/reclamației, au fost întreprinse până la această dată următoarele demersuri:

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

Având în vedere cele menționate mai sus, am constatat următoarele.....

Propunem următoarele soluții acestei situații care vor fi înaintate spre aprobare șefului de centru.

Drept care s-a încheiat prezentul proces verbal înexemplare.

Comisia de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor

Data

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Cod: PO –CZPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Anexa nr.2

(cod F- PO – CZPV.04.03)

FUNDATIA „INIMA PENTRU INIMA”

Nr. _____ din _____

Proces Verbal
de deschidere a cutiei de sesizari/reclamatii

Incheiat astazi _____, ora _____, la sediul Centrul de Zi pentru Persoane Varstnice, cu ocazia verificarii continutului cutiei de sesizari/reclamatii ale beneficiarilor unitatii.

In urma verificarii am constatat ca in cutia de sesizari /reclamatii ale beneficiarilor Centrului de Zi pentru Persoane Varstnice se afla un numar de _____ sesizari / reclamatii formulate de urmatarii beneficiari:

.....
.....

Coordonator CZPV	Reprezentant beneficiari	Reprezentant beneficiari



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/4/126814

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"

COD ETICA

" CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VARSTNICE"

"

CAPITOLUL I DISPOZITII GENERALE

Art. 1 Codul etic promoveaza respectarea demnitatii beneficiarului de servicii sociale acordate prin intermediul Centrului de zi pentru persoane varstnice, a familiilor acestuia, a sustinatorilor sai legali, prin care se protejeaza beneficiarii impotriva unor eventuale riscuri si se promoveaza ideea de justitie sociala.

Codul etic cuprinde norme de conduita obligatorii in legatura cu exercitiul indatoririlor profesionale ale personalului care ofera servicii sociale precum si principiile si valorile care stau la baza furnizarii serviciilor sociale.

Art. 2 Prevederile prezentului cod etic se aplica personalului care ofera servicii sociale din cadrul Centrului de zi pentru persoane varstnice.

Art. 3 Normele de conduita cuprinse in codul etic sunt in concordanta cu reglementarile legale in vigoare din domeniul asistentei sociale.

Art. 4 Serviciile sociale oferite trebuie sa raspunda nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, in vederea prevenirii, limitarii si depasirii unor situatii de dificultate, vulnerabilitate sau dependenta, pentru prezervarea autonomiei si protectiei persoanei, pentru prevenirea marginalizarii si excluziunii sociale in scopul cresterii calitatii vietii.

CAPITOLUL II PRINCIPIILE SI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZARII SERVICIILOR SOCIALE

Art. 5 Principiile si valorile care stau la baza furnizarii serviciilor sociale sunt:

a. Principiul solidaritatii sociale

Comunitatea participa la sprijinirea persoanelor care nu isi pot asigura nevoile sociale, pentru mentinerea si intarirea coeziunii sociale.

b. Principiul universalitatii

Fiecare persoana varstnica are dreptul la asistenta sociala, in conditiile prevazute de lege. Prin acest drept recunoastem principiul accesului egal la serviciile Centrului de zi pentru persoane varstnice pentru persoanele care domiciliaza in localitatile in care se implementeaza proiectul POCU/436/4/4/126814.

c. Principiul planificarii si furnizarii de servicii sociale pe baza datelor concrete

Pentru asigurarea unor servicii de calitate care sa satisfaca nevoile persoanelor varstnice, planificarea si furnizarea acestor servicii au la baza o buna informare privind nevoia sociala pe care serviciile incearca sa o acopere, impactul serviciilor asupra nevoii respective si asupra vietii cetatenilor.

d. Proximitate in furnizarea de servicii sociale

Serviciile sociale oferite vor fi adaptate nevoilor specificului persoanelor varstnice, oricare potential beneficiar putand accede in mod facil la aceste servicii.

e. Abordarea integrata in furnizarea serviciilor sociale

Acordarea de servicii sociale se bazeaza pe evaluarea completa si completa a nevoilor solicitantilor, urmata de interventia planificata asupra tuturor aspectelor problemei sociale de rezolvat.

f. Eficacitate si eficienta

Serviciile sociale oferite trebuie sa fie eficiente si eficace, resursele posibile sa fie corect utilizate, raspunzand nevoii sociale a solicitantului pentru restabilirea echilibrului psiho-social al acestuia. Oferirea de servicii de calitate cu costuri reduse

g. Imbunatatirea continua

Centrului de zi pentru persoane varstnice are o abordare proactiva pentru satisfacerea nevoilor sociale ale persoanelor varstnice, fiind preocupata de imbunatatirea permanenta a calitatii serviciilor oferite urmarind respectarea standardelor de calitate.

h. Parteneriat

Centrului de zi pentru persoane varstnice va oferi servicii sociale in parteneriat cu comunitatea locala.

i. Orientarea spre rezultate

Serviciul social are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate in beneficiul persoanelor varstnice. Impactul serviciilor oferite este monitorizat si evaluat permanent.

Valori

a. Egalitatea de sanse

Toate persoanele varstnice beneficiaza de oportunitati egale cu privire la serviciile Centrului de zi pentru persoane varstnice si de tratament egal prin evitarea oricaror forme de discriminare de ordin politic, economic, religios sau de alta natura.

b. Independenta si individualitatea fiecărei persoane

Fiecare persoana varstnica are dreptul sa fie parte integranta a comunitatii, pastrandu-si in acelasi timp independenta si individualitatea. Daca unele persoane se afla intr-o situatie de vulnerabilitate acestea au dreptul sa apeleze la serviciul social pentru a-si asigura starea de normalitate, pastrandu-si independenta si individualitatea evitand etichetarea lor ca beneficiari de asistenta sociala ca fiind diferiti de ceilalti cetateni. Acest principiu urmareste sa evite marginalizarea beneficiarilor de servicii sociale pe baza principiului ca toti cetatenii, indiferent daca necesita servicii de asistenta sociala sau nu, sunt fiinte umane normale cu nevoi si aspiratii normale.

c. Trasparenta si participarea in acordarea serviciilor sociale

Fiecare persoana varstnica are acces la informatiile privind drepturile fundamentale, masurile legale de asistenta sociala, precum si posibilitatea de contestare a unor servicii furnizate.

d. Confidentialitatea

In acordarea serviciilor sociale se impune luarea unor masuri posibile si rezonabile astfel incat informatiile care privesc beneficiarii sa nu fie divulgate sau facute publice fara acordul persoanei in cauza.

e. Demnitatea umana

Fiecare persoana varstnica este unica si trebuie sa i se respecte demnitatea. Toate persoanele varstnice sunt tratate cu demnitate cu privire la modul de viata, cultura, credintele si valorile personale.

CAPITOLUL III REGULILE DE COMPORTAMENT SI CONDUITA IN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art. 6 Complexitatea si diversitatea sistemelor de relatii in baza carora se acorda servicii sociale impune respectarea unor norme de comportament si conduita.

Art. 7 Reguli de comportament si conduita in relatia beneficiar – profesionist:

1. In identificarea beneficiarului, evidentierea, diagnosticarea si evaluarea nevoii sociale, in vederea acordarii serviciilor sociale:

- profesionistul trebuie sa manifeste disponibilitate fata de beneficiar, sa fie dispus sa asculte si interesat de ceea ce i se spune;
- profesionistul stabileste impreuna cu beneficiarul/reprezentantul sau legal probleme asupra careia urmeaza sa se actioneze;
- sa inspire incredere beneficiarului;
- sa stie sa-i suscite si sa-i mentina interesul pentru subiectul interviului;
- sa manifeste empatie, respect, sa inteleaga ceea ce ii spune interlocutorul, sa fie capabil sa se puna in situatia acestuia;
- sa reduca, pe cat posibil, distanta dintre el si beneficiar (dianta datorata diferentelor de status social, de cultura etc.);
- profesionistul trebuie sa fie capabil de a inlatura barierele psihologice ale comunitatii si sa-si dea seama de mecanismele de aparare ale beneficiarului pe care acesta le utilizeaza pentru a ocoli raspunsurile mai sensibile si problemele care-l privesc indeaproape.

2. In furnizarea serviciilor:

- a) respectarea, cu prioritate, a dreptului de a trăi în propria familiei sau, dacă acest lucru nu este posibil, într-o familie substitutivă sau, după caz, într-un mediu familial;
- b) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- c) 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;
- d) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitate de exercițiu;
- g) facilitarea menținerii relațiilor personale ale beneficiarului și a contactelor directe, după caz, cu frații, părinții, alte rude, prieteni, precum și cu alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament;

- h)** promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- i)** asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- j)** preocuparea permanentă pentru identificarea soluțiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate, pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- 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)** 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;

CAPITOLUL IV DREPTURI COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.8. Beneficiarilor serviciilor sociale li se respectă drepturile și libertățile fundamentale fără nici o discriminare bazată pe etnie, sex sau orientare sexuală, stare civilă, convingeri politice și / sau religioase, deficiențe fizice sau psihice sau pe alte asemenea criterii.

Art.9. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la demnitate prin recunoașterea valorii fiecăruia ca ființă rațională, posesoare a unor drepturi și libertăți inalienabile, indestructibile și imprescriptibile, capabilă să își controleze propria sa viață, respectându-se convingerile sale politice, religioase, culturale, sociale.

Art.10. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la autodeterminare prin implicarea lor directă în luarea deciziilor privind intervenția socială care îi vizează cu afirmarea dreptului clientului la libertatea de a alege varianta de intervenție optimă.

Art.11. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la confidențialitate și intimitate, informațiile privind identitatea clientului și aspectele de intimitate ale problemei sale neputând fi divulgate sau făcute publice decât cu permisiunea acestuia asigurându-se astfel dreptul la bunul său renume.

Art.12. Beneficiarilor de servicii sociale li se asigură continuitatea serviciilor sociale furnizate atâta timp cât se mențin condițiile care au generat starea de nevoie precum și funcție de resursele umane și materiale ale serviciului.

Art.13. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la politețe și considerație din partea profesionistului creându-se posibilitatea unei cooperări constructive într-un climat de încredere reciprocă între cei doi factori implicați în acordarea serviciilor sociale.

Art.14. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la noninterferență respectiv la dreptul la reținere, acea libertate negativă care conferă demnitatea de a avea propriile valori și credințe și a nu discuta cu profesionistul situațiile pe care nu le consideră relevante pentru situația socială în cauză, beneficiarii fiind îndreptățiți să decidă dacă doresc sau nu o altă formă de ajutor.

Art.15. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la viața intimă pe tot parcursul procesului de furnizare a serviciilor.

Art.16. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul să participe la evaluarea serviciilor sociale acordate putând negocia orice modificare cu profesionistul și de a realiza orice activitate de intervenție pe baza unui contract, contractul neputând fi modificat unilateral.

Art.17. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

CAPITOLUL V DREPTURI SPECIFICE PERSOANELOR VARSTNICE CARE BENEFICIAZA DE SERVICII DE ZI

Art. 18 Drepturile persoanelor varstnice care beneficiaza de servicii sociale de zi sunt:

- dreptul de a rămâne în propria casă - beneficiarii pot rămâne în propriile case atât timp cât starea sănătății le permite;
- dreptul de a-și păstra identitatea - în procesul de prestare a serviciilor se ține cont de modul de viață și de necesitățile culturale, religioase, rașiale, spirituale și emoționale ale beneficiarilor;
- dreptul de a fi informat - serviciul de zi informează beneficiarii despre pachetul de servicii de îngrijire la domiciliu care pot fi oferite, concomitent cu dreptul de a alege dintre acestea.
- dreptul de a lua decizii și de a fi parte activă în procesul de îngrijire - beneficiarii sau cei care îi reprezintă se implică în deciziile care se iau cu privire la serviciile ce vor fi oferite pentru ca planul de îngrijire să satisfacă necesitățile beneficiarului;
- dreptul de a primi îngrijiri adecvate propriilor necesități - îngrijirile în centrul de zi sunt oferite de personal cu calificare și experiență corespunzătoare, care sunt orientați să acopere necesitățile evaluate fiecărui beneficiar în parte;
- dreptul la intimitate - respectarea intimității beneficiarului, iar personalul este instruit astfel încât să evite deranjul necorespunzător;
- dreptul de a controla și a se expune cu privire la serviciile pe care le primesc - condițiile prin care beneficiarii pot controla serviciile oferite sunt clar stabilite și exprimate de către serviciul de îngrijire socială la domiciliu la momentul semnării contractului de prestare a serviciului;
- dreptul la securitate; o dreptul de a beneficia de servicii profesionale de asistență;
- dreptul la respect, intimitate și demnitate;
- dreptul la confidențialitatea informațiilor și viața privată a batranul/ persoana asistata.

CAPITOLUL VI DISPOZITII FINALE

Art. 19 Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etica atrage raspinderea persoanei vinovate.

Art. 20 Prezentul cod va fi completat periodic, in functie de noile reglementari legale aparute in domeniul de activitate si ori de cate ori este nevoie.

Art. 21 Codul etic se va aduce la cunostinta personalului Centrului de zi pentru persoane varstnice prin sesiuni de instruire privind respectarea regulilor prevazute de acesta.

Intocmit,

Cristian Dima

Manager proiect



**Aprobat prin Decizia nr. 3/30.12.2019,
a presedintelui Fundatiei "Inima pentru Inima".**



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/4/126814

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA" CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VARSTNICE

PLAN PROPRIU DE DEZVOLTARE

(aprobat prin Decizia nr. 2/30.12.2019, a presedintelui Fundatiei "Inima pentru Inima")

I. Tipul si misiunea serviciului

Centrul care va asigura in regim de zi servicii sociale pentru persoane varstnice, va functiona ca un centru de zi de asistenta si recuperare, avand ca **misiune** de a preveni excluziunea socială sau marginalizarea persoanelor vârstnice care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situații de dependenta sau/si in risc de excluziune sociala) prin asigurarea pe timpul zilei a unor activități de îngrijire social-medicala, suport emotional, consiliere psihologica si sociala, dar si activitati de socializare, recreere și petrecerea timpului liber.

Serviciile de îngrijire social-medicală au drept scop principal menținerea autonomiei persoanei varstnice, precum și prevenirea agravării situației de dependență. Serviciile de îngrijire social-medicală vor fi acordate persoanelor varstnice care se găsesc în situația de dependență parțială sau totală de a realiza singure activitățile curente de viață, celor izolate, precum și celor care suferă de afecțiuni fizice, psihice, mentale sau senzoriale.

Unitatea de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice, cod serviciul social 8810CZ-V-I, este infiintata si administrat de Fundatia „Inima pentru Inima” acreditata ca furnizor de servicii sociale de Ministerul Muncii si Protectiei Sociale.

II. Principiile directoare

Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale de către " Centrul de Zi pentru Persoane Varsrnice " sunt următoarele:

- a) respectarea, cu prioritate, a dreptului de a trăi în propria familiei sau, dacă acest lucru nu este posibil, într-o familie substitutivă sau, după caz, într-un mediu familial (domiciliul persoanei beneficiare/persoanei care acordă îngrijirea copilului/persoanei vârstnice/persoanei cu dizabilități);
- b) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- c) 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;
- d) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;

- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitate de exercițiu;
- g) facilitarea menținerii relațiilor personale ale beneficiarului și a contactelor directe, după caz, cu frații, părinții, alte rude, prieteni, precum și cu alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament;
- h) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- i) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- j) preocuparea permanentă pentru identificarea soluțiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate, pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- 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) 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;
- o) colaborarea Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice cu serviciul public de asistență socială.

III. Grupul de beneficiari si nevoile specific

Beneficiarii serviciilor sociale acordate de " Centrul de Zi pentru Persoane Varsnice " sunt persoane varstnice, care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situatii de dependenta sau/si in risc de excluziune sociala).

IV. Planurile anuale de activitate

Planul anual de activitate al serviciului social "Centrului de Zi pentru Persoane Varsnice" cuprinde următoarele teme importante:

- a) furnizarea serviciilor sociale de interes public general/local destinate persoanelor varstnice;
- b) informarea beneficiarilor, potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul de activitate al serviciului social;
- c) promovarea drepturilor beneficiarilor și a unei imagini pozitive a acestora, precum și promovarea drepturilor omului în general, prevenirea situațiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile;
- e) administrarea eficientă și eficientă a resurselor financiare, materiale și umane ale unitatii de asistenta sociala;

V. Activitățile derulate / serviciile oferite

În cadrul Centrului de zi vor fi acordate servicii de îngrijire social-medicală. Serviciile de îngrijire social-medicală sunt servicii sociale, servicii medicale și servicii conexe acestora. În cadrul centrului de zi vor fi acordate servicii conexe serviciilor sociale și medicale: servicii de kinetoterapie, fizioterapie, psihoterapie, precum și tehnici de stimulare polisenzorială în scopul activării și menținerii unor abilități restante și a memoriei reziduale a persoanelor varstnice diagnosticate cu demență.

VI. Obiectivele de dezvoltare instituțională (pe 5 ani)

Obiectiv nr. 1: Dezvoltarea unui serviciu social coerent, coordonat și integrat în asistența socială pentru persoanele vârstnice din județul Valcea.

Obiectiv nr. 2: Combaterea riscului de excluziune socială a persoanelor vârstnice și creșterea calității vieții acestora.

Obiectiv nr. 3: Promovarea participării persoanelor vârstnice la viața socială și cultivarea relațiilor interumane.

VII. Resursele umane, material și financiare necesare

Centrul de zi pentru persoane vârstnice este organizată și funcționează ca serviciu de asistență socială pentru persoane vârstnice, fără personalitate juridică, în structura Fundației „Inima pentru Inima”.

Serviciul social va funcționa cu un număr de 6 persoane, 4,5 norme de lucru:

- coordonator serviciu social: 1 pers.
- asistent social: 1 pers.
- medic geriatru/cu competente în geriatrie: 1 pers.
- psiholog: 1 pers.
- asistent medical: 1 pers.
- kinetoterapeut: 1 pers.
- sofer: 1 pers.

Pentru serviciile acordate în centrul de zi pentru persoane vârstnice dependente raportul angajat/beneficiar este de $\frac{1}{4}$, iar personal de specialitate reprezintă până în 80% din totalul personalului serviciului social.

Centrul de zi pentru persoane vârstnice funcționează într-un imobil pus la dispoziție de către Fundația „Inima pentru Inima” în orașul Ocnele Mari, județul Valcea.

Finanțarea serviciului social va fi asigurată pentru o perioadă de 24 de luni prin proiectul „SANSE REALE PENTRU O VIAȚĂ MAI BUNĂ” - POCU/436/4/4/126814. După finalizarea proiectului Fundația „Inima pentru Inima” va asigura furnizarea serviciilor persoanelor vârstnice prin fonduri proprii.

VIII. Relații instituționale dezvoltate

Pentru asigurarea unor servicii de calitate persoanelor vârstnice serviciul social, prin intermediul furnizorului de servicii sociale dezvoltă parteneriate cu consiliile locale din localitățile unde se realizează acordarea de servicii: orașul Ocnele Mari. De asemenea pentru monitorizarea acordării serviciilor Fundația „Inima pentru Inima” va asigura o legătură permanentă cu Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Valcea și Agenția Județeană de Plăți și Inspectie Socială Valcea.

Intocmit,
Manager de proiect
Cristian Dima





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale de formare profesională adecvate nevoilor specific

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4.4/126814

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"

MATERIAL INFORMATIV

INFORMATII GENERALE PRIVIND SERVICIUL SOCIAL "CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE "

I. Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice” 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, cu modificările și completările ulterioare, Hotărârea Guvernului nr. 886/2000, Ordinul MMJS nr. 29/2019 - anexa 6, Hotărârea Guvernului 967/2012 precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

(2) Standardul minim de calitate aplicabil serviciului social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice” este prevăzut în Anexa 6 - Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte, la Ordinul MMPS nr. 29/2019 privind 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 pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale.

(3) Serviciul social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice” este înființat prin Hotărârea Consiliului Director al Fundatiei „Inima pentru Inima” nr. 1/30.08.2019 și funcționează ca structura organizatorică în cadrul Fundatiei „Inima pentru Inima”.

Serviciul social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice” este înființat și administrat de furnizorul de servicii sociale Fundatiei „Inima pentru Inima”, acreditat conform Certificatului de acreditare Seria AF Nr. 000757, CUI 9658795, având sediul în loc. Ocnele Mari, str. Strandului nr. 1, județul Valcea.

(4) Scopul serviciului social Centrul de Zi pentru Persoane Vârstnice este de a asigura în regim de zi servicii sociale pentru persoane vârstnice. Centrul de Zi pentru Persoane Vârstnice va funcționa ca un centru de zi de asistență și recuperare, având ca misiune de a preveni

excluziunea socială sau marginalizarea persoanelor vârstnice care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situații de dependență sau/si în risc de excluziune socială) prin asigurarea pe timpul zilei a unor activități de îngrijire social-medicală, suport emoțional, consiliere psihologică și socială, dar și activități de socializare, recreere și petrecerea timpului liber.

În cadrul centrului de zi vor fi acordate servicii conexe serviciilor sociale și medicale: servicii de kinetoterapie, fizioterapie, psihoterapie, precum și tehnici de stimulare polisenzorială în scopul activării și menținerii unor abilități restante și a memoriei reziduale a persoanelor vârstnice diagnosticate cu demență.

II. Date generale privind acordarea serviciilor sociale

A. Tipuri de servicii sociale și facilități oferite

Principalele funcții ale serviciului social "**Centrul de Zi pentru Persoane Vârstnice**" 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. evaluează situația economico-socială și medicală a persoanei, identifică nevoile acesteia;
3. evaluează și monitorizează aplicarea măsurilor de asistență socială de care beneficiază persoana din evidența serviciului social, precum și respectarea drepturilor acesteia;
4. asigurarea pe timpul zilei a unor activități de îngrijire social-medicală, suport emoțional, consiliere psihologică și socială, dar și activități de socializare, recreere și petrecerea timpului liber;
5. asigurarea de servicii conexe serviciilor sociale și medicale: servicii de kinetoterapie, fizioterapie, psihoterapie, precum și tehnici de stimulare polisenzorială în scopul activării și menținerii unor abilități restante și a memoriei reziduale a persoanelor vârstnice diagnosticate cu demență.

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

1. asigură consiliere și informații privind problematica socială;
2. asigură informarea publicului larg cu privire la domeniul de activitate pe pagina de web furnizorului de servicii sociale și prin mass-media;
3. asigură relaționarea cu diverse servicii publice sau alte instituții cu responsabilități în domeniul protecției sociale;
4. asigură activități de comunicare cu publicul precum și cele privind informarea beneficiarilor cu toate datele și informațiile organizarea și funcționarea serviciului social;

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. propune acordarea drepturilor de asistență socială persoanelor vârstnice;
2. asigură consultanța de specialitate în domeniul asistenței sociale.;
3. colaborează cu alte instituții responsabile pentru a facilita accesul persoanelor la aceste drepturi;

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. realizarea de rapoarte de activitate și a planurilor de acțiune;
4. aplicarea de chestionare furnizate de evaluare a serviciilor beneficiarilor de servicii sociale.

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

B. Contribuția beneficiarilor

Beneficiarii serviciului social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice” **nu vor achita contribuție pentru acordarea serviciilor.**

Functionarea serviciului social este asigurată prin intermediul proiectului *SANSE REALE PENTRU O VIAȚĂ MAI BUNĂ - POCU/436/4/4/126814*.

C. Condiții de admitere

Beneficiarii serviciilor sociale

Beneficiarii serviciilor sociale acordate de " **Centrul de Zi pentru Persoane Vârstnice** " sunt **persoane vârstnice**, care la un moment dat se pot afla într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situații de dependență sau/si în risc de excludere socială).

a) Condițiile de accesare a serviciilor sociale furnizate de " Centrul de Zi pentru Persoane Vârstnice " sunt următoarele:

- solicitantii (sau reprezentantii lor legali) vor depune pentru întocmirea dosarului de acces la serviciile centrului de zi următoarele acte:

~ cerere de acordare de servicii;

~ copii după buletinul/ cartea de identitate, certificatul de naștere, certificat de căsătorie, după caz, ale solicitantului;

~ acte medicale privind starea de sănătate;

~ copie cupon de pensie;

~ ancheta socială privind evaluarea stării de necesitate a persoanei vârstnice.

Acordarea serviciilor sociale se realizează în baza unui contract, încheiat între furnizorul de servicii sociale și beneficiar, în care se stipulează serviciile acordate, drepturile și obligațiile părților, precum și condițiile de finanțare. După încheierea contractului un exemplar se înmânează beneficiarului și un exemplar rămâne la dosarul acestuia. Modelul contractului este cel aprobat prin ordin al Ministrului Muncii și Protecției Sociale.

b) criterii de eligibilitate ale beneficiarilor:

~ beneficiarii sunt persoane vârstnice așa cum sunt definite în actele normative în vigoare (art. 6, lit. Bb din Legea 292/2011 a asistentei sociale, art. 1, alin. 4 din Legea 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice), aflate într-o situație de dificultate, singurătate, abandon, lipsă de sprijin psiho-social (situații de dependență sau/si în risc de excludere socială).

Condiții de încetare a acordării serviciilor la domiciliu:

~ la solicitarea beneficiarului sau a reprezentantului legal al acestuia;

~ prin decizia furnizorului serviciului;

~ prin acordul partilor;

~ deces;

~ internare într-o unitate medicală sau socială;

~ schimbarea domiciliului beneficiarului în altă localitate;

~ dacă beneficiarul nu respectă prevederile contractuale;

~ dacă beneficiarul sau familia nu mai doresc aceste servicii;

~ în caz de forță majoră.

D. Structura organizatorică

Serviciul social va funcționa cu un număr de 8 persoane:

- manager de proiect / coordonator centru;
- asistent social: 1 pers.;
- medic geriatru/cu competente în geriatrie;
- psiholog: 1 pers.;
- asistent medical: 1 pers.;
- kinetoterapeut: 1 pers.;
- sofer: 1 pers.

Pentru serviciile acordate în centrul de zi pentru persoane vârstnice dependente raportul angajat/beneficiar este de ¼, iar personal de specialitate reprezintă până în 80% din totalul personalului serviciului social.

Programul de funcționare al ” Centrul de zi pentru persoane vârstnice”:

Program de funcționare: între orele 08 - 16.00 de luni până vineri

SEDIUL: Ocnele Mari, str. Strandului nr. 1, jud. Valcea

TELEFON/FAX: 0250.736307

Persoana de contact: Dima Cristian, manager proiect, 0737516336

Intocmit,
Cristian Dima
Manager proiect



Prezentul material informativ a fost aprobat prin Decizia nr. 3/30.12.2019,
a presedintelui Fundatiei "Inima pentru Inima".



UNIUNEA EUROPEANA



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi românii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/1/26814

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”
UNITATEA DE INGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VARSTNICE

PLAN INDIVIDUALIZAT DE INGRIJIRE SI ASISTENTA

Data intocmirii PIIA: _____

Nume si prenume beneficiar: _____

Data nasterii: _____ / Varsta _____

Responsabil de caz: _____ / Semnatura: _____

Echipe responsabilă de elaborarea PIIA

Nr. Crt.	Nume si prenume	Funcția	Semnatura
1			
2			
3			
4			

SERVICII / ACTIVITATI

SERVICII CONEXE SERVICIILOR SOCIALE SI MEDICALE	PROGRAMARE			TIMP AFERENT INTERVENTIEI		MATERIALE / ECHIPAMENTE NECESARE	PERSONAL IMPLICAT IN REALIZAREA ACTIVITATII
	Z	S	L	Ore / Z	Ore / L		
KINETOTERAPIE						~ echipamente specifice;	kinetoterapeut
FIZIOTERAPIE						~ aparatura medicala;	As. medical Medic
STIMULARE POLISENZORIALĂ						~ aparatura stimulare senzoriala;	Psiholog
CONSILIERE PSIHOLOGICA / PSIHOTERAPIE						~ teste psihologice;	Psiholog
ACTIVITATI INTEGRARE/ REINTEGRARE SOCIALA	PROGRAMARE			TIMP AFERENT INTERVENTIEI		MATERIALE / ECHIPAMENTE NECESARE	PERSONAL IMPLICAT IN REALIZAREA ACTIVITATII
	Z	S	L	Ore / Z	Ore / L		
SOCIALIZARE SI PETRECERE A TIMPULUI LIBER						~ reviste, carti, jocuri;	As. social
INFORMARE						~ reviste, pliante	As. social

Data urmatoarei revizuirii a PIIA

Semnatura beneficiar _____

Nume / Prenume reprezentant legal _____

Semnatura reprezentant legal _____

Modelul prezentului plan de ingrijire si asistenta a fost aprobat prin Decizia nr. 3/30.12.2019,
a presedintelui Fundatiei "Inima pentru Inima".





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integritatea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/126814

**FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”
CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VARSTNICE**

FISA DE MONITORIZARE SERVICII

Nume si prenume beneficiar: _____

<i>SERVICII CONEXE SERVICIILOR SOCIALE SI MEDICALE</i>	<i>DATA FURNIZARII SERVICIILOR</i>	<i>OBSERVATII PRIVIND SITUATIA BENEFICIARULUI</i>	<i>PROGRESELE INREGISTRATE</i>	<i>PERSONAL IMPLICAT / SEMNATURA</i>
KINETOTERAPIE				
FIZIOTERAPIE				

STIMULARE POLISENZORIALĂ				
CONSILIERE PSIHOLOGICA / PSIHOTERAPIE				
ACTIVITATI INTEGRARE/ REINTEGRARE SOCIALA	DATA FURNIZARII SERVICIILOR	OBSERVATI PRIVIND SITUATIA BENEFICIARULUI	PROGRESELE INREGISTRATE	PERSONAL IMPLICAT / SEMNATURA
SOCIALIZARE SI PETRECERE A TAMPULUI LIBER				
INFORMARE				

Semnatura beneficiar _____



Modelul prezentului plan de ingrijire si asistenta a fost aprobat prin
Decizia nr. 3/30.12.2019,



FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/4/126814

**FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"
CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VARSTNICE**

**PREVENIREA, RECUNOSTEREA SI RAPORTAREA FORMELOR DE
EXPLOATARE, VIOLENTA SI ABUZ**

Organizația Mondială a Sănătății (OMS), a definit violența ca "*amenințarea sau utilizarea intenționată a forței fizice sau a puterii împotriva propriei persoane, a altei persoane, împotriva unui grup, sau a comunității, și care antrenează un risc crescut de a produce un traumatism, un deces, o daună psihologică, o 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 cu dizabilitati se înțelege orice acțiune singulară sau repetată sau orice inacțiune, atunci când acțiunea era necesară, care poate produce daune unei persoane 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 acte 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 cu dizabilitati.

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 răniri fizice, în trecutul 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 cu dizabilitati: atacul (violența 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 celei din România, din păcate ignorate. Astfel :

- *abuzul moral*, caracterizat prin nerespectarea demnității persoanei cu dizabilitati, 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 (centrul rezidențial) este un abuz disimulat, greu evidențiable, ignorat în dimensiunile sale reale și cu grave repercursiuni asupra existenței persoanei cu dizabilitati.

Abuzul prin neglijență poate fi: involuntar (persoana cu dizabilitati poate fi lăsată singură, izolată, uitată fără ajutor); intenționat (persoana cu dizabilitati este privată, cu intenție, de alimentație, hidratare, îngrijire, igienă corporală și de spațiul de locuit);

- *abuzul comportamental* (psihologic) este un tip de abuz frecvent întâlnit, el măcinând lent rezistența persoanei cu dizabilitati, o intimidează determinându-o 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 o asculta pe persoana varstnică, lipsa comunicării, injuriile, violențele verbale, teroarea psihologică;

- *abuzul fizic (violența)*, apare sub forme variate, de la îmbrânciri, loviri, bătăi, până la crime.

- *abuzul sexual* este obligarea sau indemnarea unei persoane să participe la activități de natură sexuală sau asistarea unei alte persoane la activități care servesc plăceri sexuale. Abuzul sexual conține elemente de abuz fizic și emoțional.

- *abuzul financiar* reprezintă folosirea resurselor financiare ale beneficiarilor fără acordul acestora.

- *abuzul de instituționalizare*, adică internarea într-un centru rezidențial, împotriva voinței persoanei cu dizabilitati, chiar dacă există condiții de a rămâne în familie, la domiciliul său.

Relele tratamente aplicate persoanelor cu dizabilitati aflate în îngrijire 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 acestor persoane.

Forme ale acestor rele tratamente pot fi:

~ violența corporală directă (lovituri, zgâlțâituri, ciupituri, aplicarea de sancțiuni corporale, imobilizarea mecanică, privarea acestora de aparatele ajutătoare 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 represii, înjurături, umilințe etc.);

~ exploatarea financiară sau materială (utilizarea neautorizată a averii, vânzarea neconsimțită a bunurilor imobiliare, convingerea sau silirea la a face 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 CR;

~ 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 cu dizabilitati.

La nivelul unitatii de asistenta sociala este aplicabila Procedura Operationala privind protectia impotriva neglijarii, exploatarii, violentei si abuzului. Aceasta PO precizeaza:

- modul de identificare si semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violenta si abuz.

- raportarea, investigarea si solutionarea situatiilor de neglijare, exploatare, violenta si abuz.

Manager de proiect,
Cristian Dima



DECEMBRIE / 2019



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/4/126814

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA" CENTRUL DE ZI PENTRU PERSOANE VARSTNICE

RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

În cadrul Centrului de zi fiecare beneficiar este tratat cu respectarea demnității umane, supunerea acestuia la tortură sau la tratamente cu cruzime, inumane sau degradante fiind pedepsită prin lege.

Personalul unitatii de asistenta sociala trebuie să aibă o atitudine de respect față de demnitatea oricărui beneficiar, aceasta fiind în primul rând un reflex al dreptului persoanei la integritate fizică și psihică, așa cum se înscrie acest drept în art. 20 alin. 1 din Constituție. Tot în Constituție este stipulat faptul că nimeni nu poate fi supus torturii și nici unui fel de pedeapsă sau de tratament inuman sau degradant (art. 20 alin. 2).

În preambulul Declarației Universale a Drepturilor Omului arată că *"recunoașterea demnității inerente tuturor membrilor familiei umane și a drepturilor egale și inalienabile pentru toți constituie fundamentul libertății, justiției și păcii în lume"*.

Art. 1 din Declarația Universală a Drepturilor Omului precizează că *"toate ființele umane se nasc libere și egale în demnitate și în drepturi. Ele sunt înzestrate cu rațiune și conștiință și trebuie să se comporte unele față de celelalte în spiritul fraternității"*.

Orice atingere adusă integrității persoanei trebuie sancționată de lege, însă dacă totuși aceasta se impune din considerente sociale, ea se face numai prin lege și în condițiile art.49 din Constituția României (spre exemplu, recoltarea de probe de sânge pentru dovedirea intoxicației alcoolice, vaccinarea pentru combaterea unei epidemii). Un corolar al dreptului la viață și la integritate fizică și psihică îl constituie și dreptul fundamental prevăzut de art.26, adică dreptul la viața intimă, familială și privată. Textul legii fundamentale obligă autoritățile statului la respectul vieții intime, familiale și private și la ocrotirea împotriva oricăror atingeri din partea oricărui subiect de drept. Astfel, nimeni nu poate să se amestece în viața intimă, familială sau privată a persoanei fără a avea consimțământul acesteia, consimțământ care trebuie să fie liber exprimat.

În art. 3, Convenția Europeană reia, în termeni identici, prevederea cuprinsă în art. 5 al Declarației Universale a Drepturilor Omului: *"Nimeni nu poate fi supus torturii, nici pedepeselor sau tratamentelor inumane ori degradante"*. În cea mai concisă redactare posibilă, art. 3 din Convenție dispune că nimeni nu poate fi supus torturii, nici unor pedepse sau tratamente inumane ori degradante.

Această dispoziție are ca scop apărarea integrității fizice și morale a persoanei, demnitatea ei.

Prima interdicție editată de art. 3 din Convenție privește tortura. Aceasta este definită ca: *“orice act prin care se provoacă unei persoane, cu intenție, o durere, sau suferințe puternice (intense) fizice sau psihice, în special cu scopul de a obține de la ea sau de la o terță persoană informații sau mărturii, de a o pedepsi pentru un act pe care ea sau o terță persoană l-a comis, sau este bănuită că l-a comis, de a o intimida sau de a face presiuni asupra ei sau de a intimida sau face presiuni asupra unei terțe persoane, sau pentru orice alt motiv întemeiat pe orice formă de discriminare, atunci când o asemenea durere sau suferință sunt provocate de un agent al autorității publice sau de orice persoană ce acționează cu titlu oficial ori la instigare sa sau cu consimțământul ei expres sau tacit”*.

Tortura presupune intenția celui care produce o suferință deosebită victimei, deținător al autorității publice, care acționează direct sau prin intermediul altei persoane, care, la rându-i, produce suferințele cu știrea sau chiar la instigare acestuia.

Tot la art. 3 din Convenția Europeană se menționează faptul că o agresiune fizică sau verbală, spontană sau de durată, săvârșită asupra unei persoane de către agenți ai statului care, de regulă, exercită o anumită autoritate asupra victimei, poate să nu prezinte intensitatea impusă pentru a fi calificată tortură. Nu mai puțin, ea va cădea sub incidența dispozițiilor art. 3 din Convenție dacă va constitui un „tratament inuman” sau un „tratament degradant”. Ca și în cazul torturii, aplicarea unor asemenea „tratamente” unei persoane constituie o gravă atingere a demnității sale, interzisă cu desăvârșire de Convenție.

In cadrul Centrului de zi drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

- a. să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b. să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c. să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d. să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e. să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f. să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g. să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h. să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i. să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii încheiat între centru și beneficiarul de servicii sociale.

Intocmit,
Cristian DIMA
Manager proiect





FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții 9.ii Integrarea socio-economică a comunităților marginalizate, cum ar fi romii

Obiectivul specific 4.4 Reducerea numărului de persoane aparținând grupurilor vulnerabile prin furnizarea unor servicii sociale/ medicale/ socio-profesionale/ de formare profesională adecvate nevoilor specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/4/126814

FUNDATIA „INIMA PENTRU INIMA”

DISPOZITIA NR. 3 / 30.11.2019

Presedintele Fundatiei”Inima pentru Inima”,

Avand in vedere:

- Legea nr. 292/2011 a asistentei sociale, cu modificarile si completarilor ulterioare;
- Ordinul Ministerului Muncii si Protectiei Sociale nr. 29/2019, Anexa 6 privind Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate in comunitate organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte;

In conformitate cu prevederile Statutului si Actului constitutiv al Fundatiei”inima pentru Inima”,

DISPUN:

Art. 1 Incepand cu data de 1.12.2019 se aproba urmatoarelor documente necesare Centrului de zi pentru persoane varstnice Ocnele Mari, infiintate in cadrul proiectului - POCU/436/4/4/126814:

- Material informativ privind activitatile derulate si a serviciilor oferite;
- Procedura operationala privind admiterea in cadrul serviciului social (PO - CZPV.01);
- Procedura operationala privind incetarea acordarii serviciilor (PO - CZPV.02)
- Procedura operationala privind evaluarea beneficiarilor (PO - CZPV.03)
- Model - Fisa de evaluare/reevaluare beneficiari;
- Model - Planul individualizat de asistenta si ingrijire;
- Model – Fisa de monitorizare servicii;
- Modelul contractului de furnizare servicii;
- Procedura operationala de masurare a gradului de satisfactie a beneficiarilor (PO - CZPV.04)
- Procedura operationala privind identificarea, semnalizarea si solutionarea cazurilor de abuz, si neglizenta (PO - CZPV.03)
- Cod de etica;
- Plan propriu de dezvoltare;

- Procedura operationala privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor(PO - CZPV.05)

Art. 2 Dispozitia se comunica managerului de proiect, care coordoneaza activitatea unitatii de asistenta sociala.

Presedinte
Lidia Dobre

