



ROMÂNIA
MINISTERUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

LICENȚĂ
DE
FUNȚIONARE

seria LF Nr. 0010149

UNITATE DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU
PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE (COD SERVICIU SOCIAL
"8810ID-1")

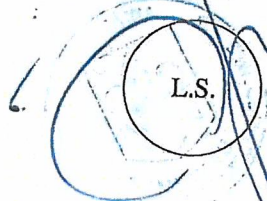
Serviciul social
FUNDAȚIA INIMĂ PENTRU INIMĂ
al furnizorului

OCNELE MARI
Cu sediul/domiciliul în localitatea
STRANDULUI
str. nr. bloc scara
etaj ap. județul/sectorul VALCEA

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 / 01 / 2020
la data 16 / 01 / 2025

Ministrul muncii și justiției sociale



Data eliberării:
2021 01 13
Anul luna ziua



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE

DECIZIE DE ACORDARE A LICENȚEI DE FUNCȚIONARE SERVICIU SOCIAL

Nr. 4678 din 13.01.2021

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. 25786 din data de 03.12.2020 și Raportul nr. 25942/04.14.2020 înaintate de Agenția județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Vâlcea, _____

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

Ministru
Raluca TURCAN



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 urmatorii 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 Ocnele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.
 - b) **Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice**, cod serviciul social 8810ID-I, cu sediul in Ocnele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.
 - 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.
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 Ocnele 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 Ocnele 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 Ocnele Mari, str. Strandului, jud. Valcea.
 - tip de beneficiari: **persoane varstnice**, vârstnici cu deficiente locomotorii din orasele Babeni si Ocnele 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 specifice

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:
" **Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice**"

ARTICOLUL 1

Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al **Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice**, 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 serviciului și după caz, membrii familiei beneficiarilor, reprezentanții legali/convenționali.

ARTICOLUL 2

Identificarea serviciului social

Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice, cod serviciul social 8810ID-I, este înființat și administrat de Fundatia „Inima pentru Inima” acreditata conform certificatului de acreditare 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 **Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice** este de prevenire a instituționalizării persoanelor varstnice, menținerea autonomiei funcționale în propria locuință și de îmbunătățire a calității vieții acestora. **Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice** acorda suport și asistență pe de o parte persoanei varstnice dependente pentru a o ajuta să-și continue viața în propria casă, într-un mod cât mai

independent posibil, iar pe de alta parte, acorda suport si asistenta familiei acestei persoane, ca principal sustinator al varstnicului dependent.

ARTICOLUL 4

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social " **Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice**" 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 asistenta sociala a persoanelor varstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului:

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

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

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

(2) Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul Ministerului Muncii si Justitiei 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 8 – Standarde minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane varstnice.

(3) Serviciul social "**Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice**" este înființat prin prin Hotararea nr. 1/30.08.2019 a Consiliul Director al Fundatiei „Inima pentru Inima”.

ARTICOLUL 5

Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social "**Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice**" 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 "**Unitate de Ingrijire la Domiciliu 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 Varstnice** cu serviciul public de asistență socială.

ARTICOLUL 6

Beneficiarii serviciilor sociale

(1) Beneficiarii serviciilor sociale acordate de "**Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varstnice**" sunt **persoane varstnice**, pentru care s-a stabilit un grad de dependenta conform HG 886/2000 pentru aprobarea Grilei nationale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice:

Gradul IA – persoanele care si-au pierdut autonomia mentala, corporala, locomotorie, sociala si pentru care este necesara prezenta continua a personalului de ingrijire.

Gradul IB – persoanele grabatare, lucide sau ale caror functii mentale nu sunt in totalitate alterate si care necesita supraveghere si ingrijire pentru marea majoritate a activitatilor vietii curente, zi si noapte. Aceste persoane nu isi pot efectua singure activitatile de baza de zi cu zi.

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

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

Gradul IIB – persoanele care nu se pot mobiliza singure din pozitia culcat in picioare, dar care, odata ridicate, se pot deplasa in interiorul camerei de locuit si necesita ajutor partial pentru unele dintre activitatile de baza ale vietii de zi cu zi;

Gradul IIC – persoanele care nu au probleme locomotorii dar care trebuie sa fie ajutate pentru activitatile de igiena corporala si pentru activitatile instrumentale;

Gradul IIIA – persoanele care nu au probleme locomotorii dar care trebuie sa fie ajutate pentru activitatile de igiena corporala si pentru activitatile instrumentale: se alimenteaza si se imbraca singure, dar care necesita ajutor regulat pentru activitatile instrumentale ale vietii de zi cu zi; in situatia in care aceste persoane sunt gazduite intr-un camin pentru persoane varstnice ele sunt considerate independente;

Gradul IIIB – persoanele care nu și-au pierdut autonomia și pot efectua singure activitățile vieții cotidiene.

(2) Condițiile de accesare a serviciilor sociale furnizate de "Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice " sunt următoarele:

a) solicitantii (sau reprezentantii lor legali) vor depune pentru întocmirea dosarului de îngrijire la domiciliu 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) criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor:

~ se adresează exclusiv persoanelor varstnice care au nevoie de îngrijiri la domiciliu;

~ beneficiarii sunt persoane varstnice așa cum sunt definite în actele normative în vigoare (art. 6, lit. b din Legea 292/2011 a asistentei sociale, art. 1, alin. 4 din Legea 17/2000 privind asistența socială a persoanelor varstnice).

~ serviciile de îngrijire la domiciliu se acordă doar în cazul în care nu pot fi furnizate de îngrijitorii informali;

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

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

~ la solicitarea beneficiarului sau a reprezentantului legal al acestuia;

~ prin decizia furnizorului serviciului;

~ prin acordul părților;

~ deces;

~ internare într-o unitate medicală sau socială;

~ schimbarea domiciliului beneficiarului în altă localitate;

~ dacă beneficiarul nu respectă prevederile contractuale;

~ dacă beneficiarul a încheiat contract de întreținere, contract de întreținere cu uzufruct viager sau orice alt act juridic cu clauza de întreținere;

~ dacă beneficiarul sau familia nu mai doresc aceste servicii;

~ în caz de forță majoră.

(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate de "Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice" 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 "Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice" au următoarele obligații:**
- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
 - b) să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc., la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
 - c) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
 - d) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
 - e) să respecte prevederile prezentului regulament.

ARTICOLUL 7 Activități și funcții

Principalele funcții ale serviciului social "Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice" 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. asigură realizarea activităților de asistență socială, în conformitate cu responsabilitățile ce îi revin, stabilite de legislația în vigoare;
- 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 site-ul 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;
 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 asistență socială persoanelor varstnice;
 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 si a planurilor de actiune;
 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:
1. Auditare internă cel puțin o dată la trei ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței administrării resurselor umane, financiare precum și a eficacității și performanței activității sale.

ARTICOLUL 8

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Serviciul social "Unitate de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice" funcționează cu un număr de 8 persoane, conform prevederilor Hotărârea nr. 1/30.08.2019 a Consiliul Director al Fundației „Inima pentru Inima” din care:

- a) personal de conducere: 1;
- b) personal de specialitate de îngrijire și asistență; personal de specialitate și auxiliar: 7;
- c) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: -
- 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) Raportul angajat/beneficiar: maxim 1/10 pentru categoria activităților instrumentale, maxim 1/30 pentru categoria activităților de bază, iar asistentul social, psihologul și asistentul medical asigură furnizarea serviciilor de recuperare/reabilitare, serviciile de consiliere socială și cele de informare.

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. (1/2 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;
- raportează medicului observațiile privind evoluția stării de sănătate și recuperarea beneficiarilor;
- colaborează cu echipa multidisciplinara 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 multidisciplinara cu specialistii relevanți pentru caz, în vederea furnizării de informații concludente pentru cărelarea intervențiilor în toate domeniile de recuperare și integrare;
- planifică și organizează propria activitate pentru realizarea lucrărilor repartizate la termen și în condiții de calitate.

- 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.

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

Atribuții specifice:

- acorda asistenta si consiliere beneficiarilor si familiilor acestora pe tot parcursul derularii contractului de furnizare a serviciilor prin intermediul unitatii de ingrijire la domiciliu.
- consiliaza si informeaza asupra situatiilor de risc social, precum si asupra drepturilor sociale ale beneficiarilor vulnerabili in fata necesitatilor vietii cotidiene.
- evalueaza situatia beneficiarilor care necesita asistenta sociala si stabileste planul individualizat de asistenta si ingrijire;
- monitorizeaza si controleaza activitatea ingrijitorilor la domiciliu, intocmind un raport lunar al activitatii acestora;
- stabileste impreuna cu ceilalti membri ai echipei multidisciplinare masurile si actiunile de urgenta in vederea prevenirii situatiilor conflictuale, reducerii efectelor situatiilor de criza, in activitatea si relatia ingrijitorilor la domiciliu cu beneficiarii;
- ofera suport moral, afectiv si material beneficiarilor si familiilor acestora;
- asigura, previne, limiteaza si inlatura efectele temporare sau permanente ale unor situatii care pot genera marginalizarea sau excluderea sociala a beneficiarilor;
- cunoaste temeinic cadrul legislativ specific unitatilor de ingrijire la domiciliu pentru persoane varstnice;
- colaboreaza la organizarea evenimentelor de promovare a serviciului social si al proiectului;
- 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;
- propune programe de parteneriat, cu furnizorii de servicii sociale, cu caracter comunitar in vederea sprijinului beneficiarilor aflati in situatia de risc pentru prevenirea institutionalizarii;
- participa la selectia grupului tinta al proiectului, respectand conditiile de eligibilitate privind beneficiarii serviciului social;
- asigura coordonarea, indrumarea si controlul activitatilor desfasurate in cadrul serviciului;
- elaboreaza rapoarte generale privind activitatea serviciului, stadiul implementarii obiectivelor si intocmeste informari pe care le prezinta managerului de proiect si conducerii Fundatiei „Inima pentru Inima”.
- asigura buna desfasurare a raporturilor de munca dintre angajatii serviciului;
- desfasoara activitati de promovare a serviciului social in comunitate;
- raspunde de calitatea activitatilor desfasurate, propunand masuri de organizare care sa duca la imbunatatirea calitatii serviciului social;
- asigura indeplinirea masurilor de aducere la cunostinta atat a personalului, cat si a beneficiarilor a prevederilor regulamentului propriu de organizare si functionare a serviciului social;
- asigura incheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale, monitorizand si implementarea acestora;

c) îngrijitor bătrâni la domiciliu (532201) - 3 pers (1/1 norma);

Atribuții specifice:

- asigură condițiile igienico-sanitare: igienizarea camerei, igienizarea obiectelor persoanei asistate, igiena personală, conform planului individualizat de asistență și îngrijire;
- completează fișa de monitorizare servicii a persoanei asistate și o prezintă responsabilului de caz;
- gestionează resursele materiale și bănești pentru a satisface nevoile imediate ale persoanei asistate;
- evaluează și adaptează programul zilnic în funcție de situațiile apărute, pentru o îngrijire eficientă a persoanei asistate, dar și pentru confortul său fizic și psihic;
- acordă îngrijiri igienice persoanei asistate;
- acordă măsuri de prim ajutor cu rapiditate pentru a înlătura cauzele unor posibile incidente;
- asigură confortul psihic al vârstnicului asistat, conform particularităților individuale ale acestuia, prin activități de relaxare;
- pregătește mâncarea persoanei asistate și administrează corespunzător alimentația; hidratează corespunzător persoana vârstnică;
- asigură transportul vârstnicilor asistați în caz de nevoie, conform tehnicilor de transport specifice și în concordanță cu programul zilnic de îngrijire;
- respectă și aplică corect prescripțiile medicale;
- asistă personalul medical la efectuarea curelor terapeutice, după caz;
- contribuie la recuperarea și reabilitarea, atât fizică, cât și emoțională, a persoanei asistate;
- supraveghează și monitorizează starea de sănătate a persoanei asistate;
- efectuează igiena individuală (corp, scalp, fanere) a beneficiarului imobilizat sau cu dificultăți de mobilizare, conform planului individualizat de asistență și îngrijire;
- are obligația de a asigura igiena corporală și de vestimentație a beneficiarilor imobilizați, a cazarmamentului (cearceaf, pătură, față de pernă);
- asigură supravegherea și securitatea beneficiarilor;
- participă activ la programul de întreținere, mobilizare și recuperare împreună cu personalul de specialitate, după caz;
- semnalează evoluția beneficiarilor rezidenți responsabilului de caz;
- ajută asistenta medicală la recoltarea probelor biologice, în caz de nevoie;
- asigură igiena și curățenia locuinței; efectuează aerisirea periodică a camerelor;
- se îngrijește să asigure spălarea ploștilor, urinarelor, scuițătorilor și altor obiecte sau materiale în munca de îngrijire a beneficiarilor;
- colectează și transportă deșeurile cu risc biologic conform normelor sanitare;
- transportă alimente;
- asigură curățenia spațiului după servirea mesei în cameră;
- asigură păstrarea și folosirea în bune condiții a inventarului pe care îl are în primire;
- semnalează orice eveniment deosebit petrecut în timpul serviciului (probleme medicale ale beneficiarilor, comportamente neadecvate sesizate la persoanele asistate);
- îi este interzisă agresiunea verbală sau fizică a beneficiarilor; are o ținută corespunzătoare față de colegi, beneficiari și aparținători.

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;

- efectuarea anamnezei si stabilirea diagnosticului pe baza investigatiilor clinice si paraclinice;
- evaluarea stadiului functional al persoanei varstnice in ceea ce priveste capacitatea acestuia de a efectua integral, partial sau deloc atat activitatile cotidiene (igena corporala, alimentatie, mobilizare, comunicare), cat si activitatile instrumentale (prepararea hranei, activitati de menaj, gestionarea si administrarea bunurilor, efectuarea cumparaturilor, respectarea tratamentului medical);
- evaluarea statusului senzorial si psihoafectiv: acuitatea vizuala, auditiva, deficiente verbala, capacitati de orientare, memorie, tulburari afective si comportamentale;
- stabileste impreuna cu echipa gradul de dependenta al persoanei varstnice, in urma evaluarii socio-medice ale nevoilor acesteia. Gradele de dependenta se raporteaza la gravitatea afectiunilor si serviciilor sociomedice prestate persoanei varstnice dependente;
- 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;
- face recomandari de specialitate privind tratamentul igienico-terapeutic si de recuperare;
- colaboreaza cu echipa multidisciplinara pentru stabilirea planului de interventie;
- informeaza beneficiarii despre modul de utilizare a medicamentelor si despre potentialele riscuri sau efecte adverse;
- manifesta empatie si solitudine 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;
- face recomandari de specialitate privind tratamentul igienico-terapeutic si de recuperare;
- colaboreaza cu echipa multidisciplinara pentru stabilirea planului de interventie;
- manifesta empatie si solitudine fata de beneficiarii serviciului social;

- înainteaza 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 **Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice.**

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

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 VIAȚĂ MAI BUNĂ
Contract: POCU/436/4/126814

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”
UNITATEA DE INGRJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VARSTNICE
METODOLOGIE DE FUNCTIONARE

Standard de calitate aplicabil:

Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019, Anexa 8, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale de îngrijiri la domiciliu pentru persoane varstnice;

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

MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-2)	OBSERVATII
<p>M.I.-STANDARD 1 INFORMARE Serviciul de îngrijiri la domiciliu, denumit în continuare serviciu, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile sale și modul propriu organizare și funcționare <i>Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare</i></p>	
<p>M.I.-Im¹S1.1 Materiale informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p>Prin Decizia nr. 1/30.11.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat materialul informativ privind serviciul social.</p>
<p>M.I.-Im²S1.1 Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului.</p>	<p>Materialul informativ conține date despre sediul serviciului social, organizarea și funcționarea acestuia, activitățile desfășurate, personalul de specialitate și se afla pe suport de hartie la sediul serviciului social.</p>
<p>M.I.-ImS1.2: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.</p>	<p>La nivelul serviciului social este elaborată o PO privind informarea beneficiarilor. Informarea beneficiarilor este menționată în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, disponibil la sediul serviciului. Acesta conține tema informării, data la care s-a efectuat, semnatura beneficiarului și a persoanei care a realizat informarea.</p>
<p>M.I.-STANDARD 2 ACCESAREA SERVICIULUI Serviciul se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari cu nevoi de îngrijire personală <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de acordare a serviciului.</i></p>	
<p>M.I.-Im¹S2.1 Procedura de accesare a serviciului este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p>Prin Decizia nr. 1/30.11.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat PO de accesare a serviciului.</p>
<p>M.I.-Im²S2.1 Procedura de accesare a serviciului, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.</p>	<p>PO precizează, după caz: criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, actele necesare, cine ia decizia de acceptare/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a</p>

	<p>contribuției beneficiarului dacă este cazul, și se afla la sediul serviciului social. Beneficiarii/reprezentanții legali și membrii de familie interesați sunt informați asupra condițiilor prevăzute în procedura de accesare a serviciului, informare consemnata în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p> <p>Prin Decizia nr. 1/30.11.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat contractual de furnizare servicii. Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de furnizorul de servicii, în baza modelului aprobat prin ordinul Ministrului Muncii și Justiției Sociale.</p> <p>Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului și se afla la sediul serviciului social.</p> <p>Dosarul personal al beneficiarului conține, următoarele documente: cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul serviciului, cartea de identitate a beneficiarului, în copie / după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal, actele/documentele emise în condițiile legii prin care se atestă gradul de dependență al persoanei/gradul de handicap și recomandarea îngrijirii la domiciliu, planul individualizat de asistență și îngrijire dacă există, orice alte documente eliberate de serviciile publice de asistență socială, structuri specializate în evaluare complexă, cabinete medicale care evidențiază necesitatea acordării de ajutor pentru efectuarea activităților de bază ale vieții zilnice, contractul de furnizare servicii, în original. Dosarele sunt disponibile la sediul serviciului și sunt depozitate în condiții care asigură păstrarea confidențialității.</p> <p>Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate pe suport de hârtie.</p>
<p>M.I.-Im¹S2.2: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p>Prin Decizia nr. 1/30.11.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat PO privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar.</p>
<p>M.I.-Im²S2.2 Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul beneficiarului.</p>	<p>Procedura stabilește situațiile în care se suspendă/ încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare a acestora (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor părți, internare în unitate medicală etc.) și este disponibilă la sediul</p>
<p>M.I.-Im³S2.3 Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.</p>	<p>Prin Decizia nr. 1/30.11.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat PO privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar.</p>
<p>M.I.-Im⁴S2.4 Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul centrului.</p>	<p>Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>
<p>M.I.-Im⁵S2.5 Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.</p>	<p>Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.</p>

	<p>serviciului social.</p> <p>Beneficiarii sunt informați asupra condițiilor/situațiilor de suspendare/încetare a serviciului. Informarea va fi înregistrată în Registrul de evidență a informării beneficiarilor.</p>
<p>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)</p> <p>M.II.-STANDARD 1 EVALUARE</p> <p>Îngrijirea la domiciliu a beneficiarilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și a situației personale a fiecărui beneficiar</p> <p><i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc asistența și suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice în funcție de nevoile individuale, corelate cu gradul de dependență/gradul de handicap</i></p>	
<p>M.II.-Im¹SI.1 Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului este disponibil la sediul centrului.</p>	<p>Furnizorul serviciului realizează evaluarea nevoilor de îngrijire personală la domiciliul beneficiarului, indiferent dacă acesta a fost supus anterior evaluării realizată de structurile de evaluare complexă prevăzute de lege sau, după caz, de unități sanitare (cabinete de medicină de familie, cabinete de specialitate, unități sanitare cu paturi).</p> <p>Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, elaborată de furnizorul serviciului după modelul fișei de evaluare socio-medicală din Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000. Modelul fișei, realizata de serviciul social se afla disponibil la sediulacestuiua.</p>
<p>M.II.-Im²SI.1 Fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului și semnate de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, sunt disponibile la sediul serviciului, în dosarele personale ale beneficiarilor.</p>	<p>Evaluarea nevoilor beneficiarului se realizează de personal de specialitate: asistent sociali, psiholog, asistent medical, medic.</p> <p>Reevaluarea se realizează anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.</p> <p>Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului și sunt aduse la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.</p> <p>Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale</p>

	<p>evaluatorului/evaluatorilor.</p> <p>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/convențional nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul serviciului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa. Fișele de evaluare sunt disponibile la sediul serviciului social.</p>
<p>M.II-STANDARD 2 ÎNGRIJIRILOR</p> <p>Îngrijirea la domiciliu se realizează conform unui plan individualizat de asistență și îngrijire</p> <p><i>Rezultate: Fiecare beneficiar primește ajutorul necesar, în funcție de nevoile individuale</i></p>	<p>PLANIFICAREA</p>
<p>M.II-Im¹S2.1 Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p>Prin Decizia nr. 1/30.11.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat modelul planului individualizat de asistentă și îngrijire.</p>
<p>M.II-Im²S2.1 Modelul planului individualizat de asistență și îngrijire pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.</p>	<p>Planul individualizat de asistență și îngrijire se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde: numele complet și vârsta beneficiarului, activitățile planificate și efectuate de îngrijitori, tipul de ajutor acordat, programarea zilnică sau săptămânală, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materiale și echipamente necesare activității de îngrijire, termenele de revizuire ale planului, numele complet, profesia/ocuparea persoanei/persoanelor care au realizat planul individualizat de asistență și îngrijire, numele complet al responsabilului de caz, numele complet al îngrijitorului, semnătura beneficiarului, semnătura persoanei /persoanelor care au elaborat planul, semnătura responsabilului de caz, semnătura îngrijitorului. Acesta este disponibil la sediul serviciului social.</p>

<p>M.II.-Im³S2.1 Planurile de îngrijire și asistență ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul serviciului.</p>	<p>Serviciul dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul individualizat de asistență și îngrijire, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice. Personalul care stabilește planul individualizat de asistență și îngrijire este cel care realizează evaluarea: asistent social, psiholog, medic, asistent medical. Revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării, de către responsabilul de caz.</p> <p>În planul individualizat de asistență și îngrijire se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care lipsește orice formă de suport familial.</p> <p>La întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire beneficiarul/reprezentantul legal participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele, acesta conținând o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia. Planurile completate se afla la sediul serviciului social.</p>
<p>MODUL III ACORDAREA ÎNGRIJIRILOR (Standardele 1-2)</p> <p>M.III.-STANDARD 1 ÎNGRIJIRE PERSONALĂ Furnizorul serviciului organizează și acordă servicii de îngrijire personală la domiciliul beneficiarilor <i>Rezultate: Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect.</i></p>	
<p>M.III.-Im S1.1 Activitățile de îngrijire sunt înscrise în planul individualizat de asistență și îngrijire și sunt detaliate în fișele de monitorizare servicii.</p>	<p>Principalele activități de baza si instrumentale ale vieții zilnice acordate beneficiarilor constau în :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice: igiena corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, transfer și mobilizare, deplasarea în interior, comunicare; - ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior,

	<p>companie, activități de administrare și gestionare a bunurilor, activități de petrecere a timpului liber.</p> <p>Aceste activități sunt înscrise în planul individualizat de asistență și îngrijire și sunt detaliate în fișele de monitorizare servicii.</p> <p>Prin Decizia nr. 1/30.11.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat modelul fișei de monitorizare servicii, care este disponibil la sediul serviciului social.</p> <p>Fișa de monitorizare servicii cuprinde: numele și prenumele beneficiarului, vârsta, numărul contractului de furnizare servicii, planul de activități săptămânal cu tipurile de ajutor acordate zilnic, intervalul orar aferent, observații generale privind statusul fizic și psihic al beneficiarului, semnătura îngrijitorului, semnătura beneficiarului /reprezentantului legal. Fișele sunt disponibile la sediul serviciului și sunt arhivate în dosarul beneficiarului.</p> <p>Serviciul social dispune de un asistent social care are atribuții de responsabil de caz. Acesta verifică și avizează săptămânal fișa de monitorizare servicii. Pentru beneficiarii care necesită tratament medical supravegheat, în fișa de monitorizare servicii se consemnează săptămânal medicamentele acordate (denumire și doză zilnică).</p> <p>Furnizorul de servicii are încheiate acorduri de colaborare cu medicii de familie al persoanelor îngrijite pentru a fi cunoscută starea de sănătate a acestora și recomandările terapeutice.</p> <p>Furnizorul serviciului instruește periodic personalul cu privire la activitățile de îngrijire acordate. Sesiunile de instruire se organizează trimestrial și au în vedere următoarele: atribuțiile îngrijitorului la domiciliu, varstele de regresie – caracteristicile psihice ale batrânii, tipuri de limbaj folosite în îngrijirea la domiciliu, întretinerea-curatenia-dezinfectia locuinței persoanei asistate, prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violența și abuz. Sesiunile de instruire se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului de la nivelul serviciului.</p> <p>Personalul serviciului păstrează confidențialitatea asupra datelor personale și situației beneficiarului.</p> <p>Fișele de monitorizare servicii utilizate zilnic de îngrijitori se păstrează în birourile/fișelele acestora.</p>
M.III.-Im¹S1.2	Modelul fișei de monitorizare servicii aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului.
M.III.-Im²S1.2	Fișele de monitorizare servicii completate sunt disponibile la sediul serviciului, în dosarul de servicii al beneficiarului.
M.III.-Im³S1.2	Fișa de monitorizare servicii este verificată și avizată săptămânal sau lunar de responsabilul de caz.
M.III.-Im S1.3:	Personalul serviciului comunică periodic cu medicul de familie al beneficiarului pentru cunoașterea stării de sănătate a acestuia și a recomandărilor terapeutice.
M.III.-ImS1.4	Sesiunile de instruire se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.
M.III.-ImS1.5	Dosarele personale, dosarele de servicii ale beneficiarilor și fișele de monitorizare se păstrează în fișete/dulapuri închise accesibile doar responsabililor de caz și personalului de conducere al serviciului/furnizorului

<p>acestui pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor și situației de dificultate în care aceștia se află.</p> <p>M.III.-ImS1.6 Serviciul deține propriile autovehicule care asigură transportul îngrijitorilor la domiciliul beneficiarilor sau pune la dispoziția acestora abonamente pentru transportul în comun, în cazul în care distanța până la domiciliul beneficiarilor nu poate fi parcursă prin mersul pe jos.</p>	<p>Dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de aceștia sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora, precum și de membrii de familie cu acordul beneficiarului.</p> <p>Furnizorul de servicii, prin decizie internă, a pus la dispoziția serviciului un atoturism pentru a facilita transportul personalului de îngrijire la domiciliul beneficiarului.</p>
<p>M.III.-ImS1.7 Planul de vizită la domiciliul beneficiarului pentru personalul care monitorizează activitatea îngrijitorilor este disponibil la sediul serviciului social.</p>	<p>Conducerea serviciului social are stabilit un plan de vizite la domiciliul beneficiarului de către responsabilul de caz și/sau managerul de proiect pentru a verifica modul cum își îndeplinește îndatoririle personalul de îngrijire. Vizitele pot fi efectuate împreună cu îngrijitorul sau separat. Anual sunt planificate cel 4 astfel de vizite.</p>
<p>M.III.-ImS1.8 Serviciul deține o cameră sau dulap/fișet pentru depozitarea în condiții de siguranță și igienă a materialelor sanitare și echipamentelor utilizate de îngrijitori în activitatea acestora, precum și un registru special de evidență cu denumirea și cantitatea materialelor sanitare și a echipamentelor</p>	<p>La nivelul serviciului exista o camera in care sunt depozitate materialele utilizate de îngrijitori in activitatea lor. Aceste material sunt consemnate in Registrul de evidenta a materialelor folosite de ingrijitorii la domiciliu.</p>
<p>M.III.-STANADARD 2 INTEGRARE SOCIALĂ ȘI PARTICIPARE Serviciul asigură sprijin beneficiarilor pentru dezvoltarea personală și menținerea respectului de sine <i>Rezultate: Beneficiarii sunt sprijiniți să-și mențină statutul de membru activ al familiei și comunității</i></p>	
<p>M.III.-ImS2.1 Planul individualizat de asistență și îngrijire conține diverse acțiuni de petrecere a timpului liber, evenimente culturale sau orice alte inițiative cetățenești și este disponibil la sediul serviciului social.</p>	<p>În funcție de gradul de autonomie a beneficiarului și statusul său funcțional, fizic și psihic, personalul serviciului stabilește, în planul individualizat de asistență și îngrijire, activitățile de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate.</p>
<p>M.III.-ImS2.2 Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.</p>	<p>Personalul serviciului (asistent social, psiholog, asistent medical) organizează periodic sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie care locuiesc împreună cu beneficiarul sau au grijă de acesta în afara perioadelor în care activează îngrijitorii formali. Temele de informare și</p>

	<p>consiliere privesc în special modul de continuare a îngrijirilor, abordarea beneficiarilor și relaționarea cu aceștia, importanța respectării deciziilor și demnității acestuia, adoptarea celor mai adecvate măsuri de menținere și încurajare a participării acestora la viața de familie și în comunitate. Sesiunile de instruire adresate membrilor de familie sunt consemnate în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.</p>
<p>MODULUL IV DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-2)</p> <p>M.IV.-STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege <i>Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal</i></p> <p>M.IV.-ImS1.1 Drepturile și obligațiile beneficiarilor serviciilor de îngrijire la domiciliu sunt menționate în contractul de furnizare servicii .</p>	
<p>M.IV.-Im¹S1.2 Modelul chestionarului este stabilit de conducătorul centrului și este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p> <p>M.IV.-Im²S1.2 Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibil/ă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.</p>	<p>Personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor. Conducătorul serviciului/ planifică și organizează, anual, sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor. Sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul privind instruirea personalului. Aceste drepturi sunt menționate în contractul de furnizare servicii.</p> <p>Prin Decizia nr. 1/30.11.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat modelul chestionarului privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarului.</p> <p>În scopul autoevaluării calității activității proprii, conducătorul serviciului/furnizorul acestuia deține și aplică un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate. Serviciul social a elaborat un chestionar care este disponibil pe suport de hartie la sediul serviciului.</p>
<p>M.IV.-Im³S1.2 Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.</p>	<p>Chestionarul este aplicat semestrial într-o maniera care asigura confidențialitatea celui care a completat.</p>

<p>M.IV.-Im⁴S1.2 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.</p>	<p>Serviciul social elaborează un raport privind rezultatele aplicării chestionarului și modul de îmbunătățire în acordarea serviciilor. Chestionarele se afla la sediul serviciului social.</p>
<p>M.IV.-Im¹S1.3 Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p>Prin Decizia nr. 1/30.11.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat codul de etică al serviciului social.</p>
<p>M.IV.-Im²S1.3 Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social, iar informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în acesta se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.</p>	<p>Serviciului deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, 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. Personalul serviciului social cunoaște și aplică Codul de etică, precum și metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psio-comportamentale ale acestora. Conducătorul serviciului organizează, anual, sesiuni de instruire a personalului privind respectarea regulilor prevăzute în Codul de etică. De asemenea și beneficiarii sunt informați despre conținutul codului de etică. Ambele informații sunt consemnate în Registrul de evident privind percepționarea personalului, respective în Registrul de evident privind informarea beneficiarilor.</p>
<p>M.IV.-STANDARDUL 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.</i></p>	
<p>M.IV.-Im¹S2.1 Procedura privind identificarea, semnarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p>Prin Decizia nr. 1/30.11.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat PO privind identificarea, semnarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență.</p>
<p>M.IV.-Im²S2.1 Procedura privind identificarea, semnarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul serviciului.</p>	<p>Serviciul social are elaborată și aplică o procedură proprie privind cazurile de abuz și neglijență. Se iau în considerare oricare formă de abuz (fizic,</p>

	<p>psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul de îngrijire, precum și de membrii de familie/reprezentanții legali. Serviciul încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricărui aspecte care privesc activitățile derulate. Serviciul are stabilita modalitatea privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, cum se formulează sesizările și reclamațiile, cui se adresează și cum se înregistrează acestea, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare. Beneficiarii sunt informați, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii cu privire la modalitatea de a formula eventuale sesizări și reclamații. PO este disponibilă la sediul serviciului social.</p>
<p>M.IV.-ImS2.2 Sesiunile de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	<p>Conducerea serviciului social instruește personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau în comunitate. Personalul de îngrijire este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal. Serviciul ia toate măsurile necesare în pentru a proteja personalul de îngrijire față de riscurile la care este supus în cursul derulării activității.</p> <p>Conducerea serviciului consemnează toate incidentele sesizate de către personalul de îngrijire care au apărut în timpul activității derulate de acesta în relație cu beneficiarul/familia acestuia, inclusiv cazurile de abuz asupra personalului și ia măsurile prevăzute de lege și în contractul de furnizare servicii. Orice sesizare a personalului de îngrijire cu privire la un eventual abuz asupra lui se consemnează într-un registru de evidență a cazurilor de abuz și se soluționează de serviciul social în maxim 7 zile de la înregistrarea acesteia. Sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul privind perfecționarea personalului.</p>
<p>M.IV.-ImS2.3 Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare și incidente deosebite este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul</p>	<p>Orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul serviciului se consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare și incidente deosebite.</p>

<p>serviciului social.</p> <p>M.IV.-Im²S2.3 Notificarea se realizează de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.</p>	<p>Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, deces, furturi, agresiuni și alte contravenții și infracțiuni, orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului).Notificarea se realizează de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.</p>
<p>MODUL V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)</p>	
<p>M.V.-STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Serviciul respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii</i></p>	
<p>M.V.-Im²S1.1 Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.</p>	<p>Regulamentul de organizare și funcționare al ser se actualizează cel puțin odată la 5 ani, și a fost aprobat prin Hotărârea Colegiului Director al furnizorului de servicii sociale.</p>
<p>M.V.-Im²S1.1 Regulamentul propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul serviciului social.</p>	<p>Serviciul social este organizat și funcționează conform unui regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor legale în vigoare, aflat pe suport de hartie la sediul serviciului social..</p>
<p>M.V.-Im²S1.2 Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.</p>	<p>Serviciul social este coordonat de o persoana absolventa de studii superioare.</p>
<p>M.V.-Im²S1.3 Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.</p>	<p>Prin Decizia nr. 1/30.11.2019, furnizorul de servicii sociale a aprobat Planul propriu de dezvoltare al serviciului social.</p>
<p>M.V.-Im²S1.3 Planul propriu de dezvoltare a serviciului este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.</p>	<p>Managerul de program elaborează un document cadru, numit Planul propriu de dezvoltare, care cuprinde cel puțin următoarele: tipul și misiunea serviciului, principiile directoare, grupul de beneficiari și nevoile specifice, planurile anuale de activitate, activitățile derulate/serviciile oferite, obiectivele de dezvoltare instituțională pe 5 ani, resursele umane, materiale</p>

	și financiare necesare, relații interinstituționale dezvoltate. Scopul și obiectivele Planului propriu de dezvoltare sunt centrate pe satisfacerea nevoilor beneficiarilor.
M.V.-ImS1.4 Instruirea lunară sau ori de câte ori situația o impune a personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciului se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.	Serviciu social are consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului sesiunile de instruire, organizate lunar sau ori de câte ori situația o impune, referitoare la cunoașterea în detaliu a tuturor procedurilor utilizate.
M.V.-Im¹S1.5 Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspecție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.	Conducerea serviciului/furnizorului acestuia respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului și deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege.
M.V.-Im²S1.5 Coordonatorul centrului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.	Calitatea și performanța serviciului este evaluată periodic de către furnizorul acestuia.
M.V.-ImS1.6 Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului social și este postat pe site-ul de prezentare al furnizorului de servicii sociale.	Conducerea serviciului elaborează anual un raport de activitate. Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.
M.V.-ImS1.7 Conducerea serviciului/managerul de program consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor transmise serviciilor publice de asistență socială se păstrează la sediul serviciului/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie sau electronic.	Conducerea serviciului transmite semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își au domiciliul/reședința beneficiarii, lista beneficiarilor din anul anterior, cu nume și prenume, vârstă, adresa de domiciliu/reședință a acestora. Furnizorul serviciului promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.
M.V.-STANDARD 2 RESURSE UMANE Serviciul dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile de îngrijire la domiciliu <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent</i>	
M.V.-ImS2.1 Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, pentru	Structura de personal corespunde din punct de vedere al calificării cu activitățile derulate.

realizarea activităților/serviciilor acordate.	Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.
M.V.-ImS2.2 Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, respectiv contractele de internship, sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscrși în REVISAL.	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.
M.V.-ImS2.3 Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul serviciului.	Conducerea serviciului realizează anual evaluarea personalului. 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.
M.V.-ImS2.4 Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul serviciului.	Conducerea serviciului are elaborata și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.
M.V.-ImS2.5 Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul serviciului social, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.	Personalul de îngrijire are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare.
M.V.-ImS2.6 Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.	

Intocmit,
Cristian Dima
Manager de proiect



Ianuarie / 2020



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"

COD ETICA

" Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice"

CAPITOLUL I DISPOZITII GENERALE

Art. 1 Codul etic promoveaza respectarea demnitatii beneficiarului de servicii sociale acordate prin intermediul Unitatii de Ingrijire la Domiciliu 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 Unitatii de Ingrijire la Domiciliu 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 Unitatii de Ingrijire la Domiciliu 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 eficace si eficiente, 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

Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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

Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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 Unitatii de Ingrijire la Domiciliu 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 (distanta 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 de ingrijire la domiciliu:

- 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;

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 ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU

Art. 18 Drepturile persoanelor varstnice care beneficiaza de servicii sociale la domiciliu 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 de îngrijire la domiciliu 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 îngrijire socială la domiciliu 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 la domiciliu 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

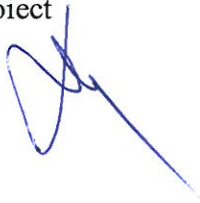
DISPOZITII FINALE

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 Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varstnice prin sesiuni de instruire privind respectarea regulilor prevazute de acesta.

Intocmit,
Cristian Dima
Manager proiect



Presedinte,
Lidia DOBRE





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”

**DISPOZITIA
NR.1 / 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 8 privind Standardele minime de calitate pentru serviciile de ingrijire la domiciliu pentru persoane varstnice;

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 functionarii Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varstnice, infiintate in cadrul proiectului - POCU/436/4/4/126814:

- Material informativ privind activitatile derulate si a serviciilor oferite;
- Procedura operationala privind accesarea serviciului (PO - UIDPV.01);
- Modelul contractului de furnizare servicii;
- Procedura operationala privind suspendarea/incetarea acordarii serviciilor (PO – UIDPV.02);
- Model - Planul individualizat de asistenta si ingrijire;
- Model - Fisa de monitorizare servicii;
- Model – Chestionar de masurarea gradului de satisfactie a beneficiarilor;
- Cod de etica;
- Procedura operationala privind identificarea, semnalizarea si solutionarea cazurilor de abuz, si neglijenta (PO – UIDPV.03);
- Plan propriu de dezvoltare;
- Procedura operationala privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor (PO – UIDPV.04);
- Procedura operationala privind informarea beneficiarilor (PO – UIDPV.05).



Art. 2 Dispozitia se comunica managerului de proiect, care coordoneaza activitatea unitatii de asistenta sociala.

Presedinte,
Lidia Dobre





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 accesarea serviciului de catre persoane varstnice
cu nevoi de ingrijire personala**

Cod: PO –UIDPV.01



Ediția I, Revizia 0, Data:.....30.09.2019.

*Intocmit,
Manager de proiect,
Cristian Dima*

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.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
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

1. Scopul

1.1. Procedura stabilește modul în care se realizează admiterea persoanelor varstnice cu nevoi deingrijire 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 accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se utilizează de către Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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 Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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 accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	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 8, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale de ingrijiri la domiciliu 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
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	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 accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	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”;

UIDPV – 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 accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

5. Descrierea procedurii

5.1. Contextul general

1. Serviciile de ingrijire la domiciliu acorda suport si asistenta pe de o parte persoanei varstnice dependente pentru a o ajuta sa-si continue viata in propria casa, intr-un mod cat mai independent posibil, iar pe de alta parte, acorda suport si asistenta familiei acestei persoane, ca principal sustinator al varstnicului dependent.

2. Unitatea de ingrijire la domiciliu pentru persoane varstnice asigura persoanelor varstnice dependente atat servicii pentru efectuarea activitatilor de baza ale vietii zilnice (igena corporala, imbracare si dezbracare, igena eliminarilor, hranire si hidratare, transfer si mobilizare, deplasare in interior, comunicare), cat si servicii pentru efectuarea activitatilor instrumentale ale vietii zilnice (pregatirea hranei si livrarea acesteia, efectuarea de cumparaturi, activitati de menaj, insotirea in mijloacelor de transport, facilitarea deplasarii in exterior, companie, activitati de administrare si gestionare a bunurilor, activitati de petrecere a timpului liber), avand scopul de prevenire a institutionalizarii persoanelor varstnice, mentinerea autonomiei functionale in propria locuinta si de imbunatatire a calitatii vietii acestora.

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:

~ 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 intocmita de Primaria de domiciliu.

Documentele sunt prevăzute în Anexa nr. 8 la Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale de ingrijire la domiciliu pentru persoane varstnice.

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

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

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

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 "**Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice**" sunt **persoane varstnice**, pentru care s-a stabilit un grad de dependenta conform HG 886/2000 pentru aprobarea Grilei nationale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice:

Gradul IA – persoanele care si-au pierdut autonomia mentala, corporala, locomotorie, sociala si pentru care este necesara prezenta continua a personalului de ingrijire.

Gradul IB – persoanele grabatate, lucide sau ale caror functii mentale nu sunt in totalitate alterate si care necesita supraveghere si ingrijire pentru marea majoritate a activitatilor vietii curente, zi si noapte. Aceste persoane nu isi pot efectua singure activitatile de baza de zi cu zi.

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

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

Gradul IIB – persoanele care nu se pot mobiliza singure din pozitia culcat in picioare, dar care, odata ridicate, se pot deplasa in interiorul camerei de locuit si necesita ajutor partial pentru unele dintre activitatile de baza ale vietii de zi cu zi;

Gradul IIC – persoanele care nu au probleme locomotorii dar care trebuie sa fie ajutate pentru activitatile de igiena corporala si pentru activitatile instrumentale;

Gradul IIIA – persoanele care nu au probleme locomotorii dare care trebuie sa fie ajutate pentru activitatile de igiena corporala si pentru activitatile instrumentale: se alimenteaza si se imbraca singure, dar care necesita ajutor regulat pentru activitatile instrumentale ale vietii de zi cu zi; in

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

situatia in care aceste persoane sunt gazduite intr-un camin pentru persoane varstnice ele sunt considerate independente;

Gradul IIIB – persoanele care nu si-au pierdut autonomia si pot efectua singure activitatile vietii cotidiene.

2. Condițiile de accesare a serviciilor sociale furnizate de "Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice " sunt următoarele:

- solicitantii (sau reprezentantii lor legali ori membrii familiei interesati) vor depune, la sediul FS, pentru intocmirea dosarului de ingrijire la domiciliu urmatoarele 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 sanatate;

~ copie cupon de pensie;

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

3. Decizia de admitere/respingere este luata de presedintele Fundatiei „Inima pentru Inima” si managerul de proiect POCU/436/4/4/126814, in urma propunerilor facute de asistentul social din serviciului social. In urma aprobarii se emite o dispozitie care precizeaza inceperea serviciilor. Dispozitia de admitere/respingere cererii se comunica 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 inmaneaza beneficiarului si un exemplar ramane la dosarul acestuia. Modelul contractului este cel aprobat prin ordin al Ministrului Muncii si Justitiei 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:

~ se adreseaza exclusiv persoanelor varstnice care au nevoie de ingrijiri la domiciliu;

~ beneficiarii sunt persoane varstnice asa cum sunt definite in actele normative in vigoare (art. 6, lit. b din Legea 292/2011 a asistentei sociale, art. 1, alin. 4 din Legea 17/2000 privind asistenta sociala a persoanelor varstnice).

~ serviciile de ingrijire la domiciliu se acorda doar in cazul in care nu pot fi furnizate de ingrijitorii informali;

~ 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. Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

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 prevăzută în nomenclatorul arhivistic al FS, confirmat de Comisia de Selectionare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

12. Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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. Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varstnice informează beneficiarii serviciului social / reprezentanții legali și membrii de familie interesați de condițiile prevăzute în prezenta procedură.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	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 accesre a serviciului social.
2. Verifică realizarea atribuțiilor din fișa postului și acordă sprijin pentru sarcinile cu un grad de complexitate ridicat pentru personalul din Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varstnice, responsabili cu implementarea procedurii.

6.3 Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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 in UIDV 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 atributii in coordonarea serviciului social răspunde de implementarea prezentei proceduri.
8. Persoana cu atributii in 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.


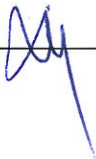
FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1.	1	30.09.2019	-	-	24	Elaborare Ediția 1, conform Ordin MMJS nr. 29/2019	
.....							

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.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						
2	Manager de proiect	Cristian Dima						

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.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
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

10. ANEXE

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

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

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

Anexa nr.1

(cod F- PO – UIDPV.01.01)

Nr. _____ din _____

CERERE DE ACCESARE
a serviciului Ingrijire la Domiciliu 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 ingrijirilor la domiciliu 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 stării de necesitate a persoanei varstnice întocmită de Primaria de domiciliu.
5. în caz că persoana solicitantă nu se poate reprezenta singură și este reprezentată de altcineva, se va atașa o copie a documentelor care atestă calitatea de reprezentantului legal;
6. Date de contact/ Telefon nr.

Beneficiarul/aparținătorii 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 accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

Anexa nr.2

(cod F- PO – UIDPV.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 Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varstnice, cu sediul în Orasul Oc. Mari, str. Srandului, judetul 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;

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

- planul individual de servicii nr...../data.....,

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;

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

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 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.

FUNDAȚIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

4. Durata contractului

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

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;
- regulamentului 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;

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

7.9. să utilizeze contribuția beneficiarului de servicii sociale, dacă aceasta exista, exclusiv pentru acoperirea

cheltuielilor legate de acordarea serviciilor sociale;

7.10. de a informa serviciul public de asistență în a cărui 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

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Exemplar nr.1

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, 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

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind accesarea serviciului de catre persoane varstnice cu nevoi de ingrijire personala Cod: PO – UIDPV.01	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

circumstanțe care lezează interesele legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii prezentului contract.

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 doua 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)



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 suspendarea / incetarea acordarii serviciului

Cod: PO –UIDPV.02



Ediția I, Revizia 0, Data: 30.08.2019.

*Intocmit,
Manager de proiect,
Cristian Dima*

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

1. Scopul

- 1.1. Procedura stabilește modul în care se realizează incetarea/suspendarea 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 incetarea/suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – UIDPV.02	Exemplar nr.1

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se utilizează de către Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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 Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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 incetarea/suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – UIDPV.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. Hotărârea Guvernului nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei nationale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice.
- 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. Ordonanta Guvernului nr. 68/2003, privind serviciile sociale;
- 3.8. Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019, Anexa 8, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale de îngrijiri la domiciliu 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
		Revizia: 0
	privind încetarea/suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – UIDPV.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 încetarea/suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – UIDPV.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”;

UIDPV – 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 incetarea/suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – UIDPV.02	Exemplar nr.1

5. Descrierea procedurii

5.1. Contextul general

1. Serviciile de îngrijire la domiciliu acorda suport si asistenta pe de o parte persoanei varstnice dependente pentru a o ajuta sa-si continue viata in propria casa, intr-un mod cat mai independent posibil, iar pe de alta parte, acorda suport si asistenta familiei acestei persoane, ca principal sustinator al varstnicului dependent.
2. Unitatea de îngrijire la domiciliu pentru persoane varstnice asigura persoanelor varstnice dependente atat servicii pentru efectuarea activitatilor de baza ale vietii zilnice (igena corporala, imbracare si dezbracare, igena eliminarilor, hranire si hidratare, transfer si mobilizare, deplasare in interior, comunicare), cat si servicii pentru efectuarea activitatilor instrumentale ale vietii zilnice (pregatirea hranei si livrarea acesteia, efectuarea de cumparaturi, activitati de menaj, insotirea in mijloacelor de transport, facilitarea deplasarii in exterior, companie, activitati de administrare si gestionare a bunurilor, activitati de petrecere a timpului liber), avand scopul de prevenire a institutionalizarii persoanelor varstnice, mentinerea autonomiei functionale in propria locuinta si de imbunatatire a calitatii vietii acestora.
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 suspendarea/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 suspendare/incetare** din partea persoanei varstnice ori a reprezentantului legal, însoțită de următoarele documente în cazul în care cererea este formulată 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.
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.

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

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/înceta acordarea serviciilor pentru un beneficiar al UIDPV:

- 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/suspendarea acordării serviciilor acestea vor întocmi o cerere prin care solicită acest fapt precizând motivele încetării/suspendării acordării serviciilor.

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

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

5. În situațiile în care suspendarea/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/suspendării serviciilor. În baza acestui raport de suspendare/încetare a serviciilor președintele Fundatiei „Inima pentru Inima” emite dispoziția de încetare/suspendare a serviciilor.

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

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

8. Beneficiarii sunt informați asupra condițiilor de suspendare/încetare a serviciului, informarea fiind înregistrată în Registrul de evidență a informării beneficiarilor cu semnatura beneficiarului și a celui care a făcut informarea.

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

6. Responsabilități

6.1. Presedinte FS:

1. Semnează dispoziția de incetare/suspendare a serviciilor pentru beneficiarii serviciului social.

6.2. Mnagerul de proiect

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

6.3 Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varstnice

1. Inregistrează cererea de suspendare/incetare a serviciilor pentru beneficiarii serviciului social.
2. Intocmește raportul privind suspendarea/incetarea acordării serviciilor pentru beneficiarii serviciului social.
3. Propune spre avizare și aprobare managerului de proiect, raportul privind suspendarea/incetarea acordării serviciilor pentru beneficiarii serviciului social.
4. Organizează echipa multidisciplinară care realizează evaluarea beneficiarilor în vederea suspendării/incetării 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 incetarea/suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – UIDPV.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	30.09.2019	-	-	15	Elaborare Ediția 1, conform Ordin MMJS nr. 29/2019	
.....							

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind incetarea/suspendarea acordarea serviciilor Cod: PO – UIDPV.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						
2	Manager de proiect	Cristian Dima						

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

10. ANEXE

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

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

Anexa nr.1

(cod F- PO – UIDPV.02.01)

Nr. _____ din _____

CERERE DE SUSPENDARE/INCETARE A SERVICIILOR
pentru beneficiarii Unitatii de Ingrijire la Domiciliu 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 specific

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 informarea beneficiarilor privind activitatea
unitatii de asistenta sociala**

Cod: PO –UIDPV.05

Ediția I, Revizia 0, Data: 30.11.2019.

*Intocmit,
Manager de proiect,
Cristian Dima*

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.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 informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

1. Scopul

1.1. Procedura asigurarea informărea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile îngrijirii la domiciliu și modul propriu de organizare și funcționare a serviciului de îngrijire la domiciliu.

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 informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se utilizează de către Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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 Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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 informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.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 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 8, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale de ingrijiri la domiciliu 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 informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.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 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
	privind informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.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”;

UIDPV – 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 informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.05	Exemplar nr.1

5. Descrierea procedurii

5.1. Contextul general

- 1 UIDPV din subordinea Fundatia "Inima pentru Inima" se preocupă de asigurarea continuă a calității activităților și serviciilor acordate beneficiarilor.
2. Beneficiarii/reprezentanții legali sunt informați cu privire la scopul/funcțiile îngrijirii la domiciliu și modul propriu de organizare și funcționare a serviciului de îngrijire la domiciliu. Responsabilitatea informării beneficiarilor/reprezentanților legali revine asistentului social din cadrul UIDPV 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;

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. Beneficiarii serviciului (directi- varstnicii si indirecti- apartinatorii) au dreptul de a fi informati cu privire la activitatile derulate in cadrul serviciului si cu privire la diverse teme de interes general si particular.
2. Serviciile de informare a persoanelor vârstnice cu privire la drepturile sociale ale acestorase se asigura gratuit.
3. Informarea beneficiarului/aparținătorilor /oricare persoană interesată se realizeaza de pe site-ul furnizorului de servicii sau direct de catre asistentul social angajat al serviciului, care are capacitatea de a oferi transferul de cunostinte pe anumite domenii legate de accesarea serviciului,

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

accesarea altor servicii din comunitate, promovarea inserției în familie și comunitate, beneficii și servicii sociale.

4. Informarea beneficiarilor se face și prin pliante de informare. Beneficiarii serviciului sunt informați despre: sediul serviciului, organizarea și funcționarea acestora, personalul disponibil, costul serviciului și cuantumul contribuției financiare a beneficiarului, procedurile serviciului, condițiile de acces și sistare a serviciului, datele incluse în contractul de furnizare a serviciului, drepturile și obligațiile beneficiarului precum și orice informații, care apoi în timpul furnizării serviciului și considerate utile.

5. Serviciul social care acordă servicii de îngrijire și asistență la domiciliu detine un *Registru de evidență privind informarea beneficiarilor* unde se înregistrează toate activitățile de informare (tema, data, semnatura angajat și beneficiar) realizate cu beneficiarii direcți și indirecti ai serviciului.

6. Serviciul social care acordă servicii de îngrijire și asistență la domiciliu pune la dispoziția beneficiarului, a familiei acestuia sau oricărei alte persoane interesate, materiale informative și publicitate privind serviciile oferite sub formă de pliante, site internet, pe suport de hârtie sau electronic. Materialele pot fi consultate, la cerere la sediul serviciului în intervalul orar destinat activităților de comunicare și relaționare cu publicul. Materialele informative respectă confidențialitatea datelor cu caracter personal.

7. Informarea comunității despre serviciile unității care acordă servicii de îngrijire și asistență la domiciliu se face prin campanii mass media locale, raport de activitate, medici de familie, ONG-uri.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

6. Responsabilități

6.1. Manager de proiect

1. Realizeaza materialele informative privind activitatea serviciului social.
2. Realizeaza raportul de activitate al serviciului social si il publica pe pagina de web al furnizorului.
3. Realizeaza corespondenta cu medicii de familie si serviciile de asistenta sociala de la nivelul comunitatii
4. Răspunde de implementarea prezentei proceduri.
5. Verifică realizarea atribuțiilor din fișa postului și acordă sprijin pentru sarcinile cu un grad de complexitate ridicat, pentru personalul responsabil cu implementarea procedurii.

6.2. Asistentul social din UIDPV

1. Realizează informarea beneficiarului/reprezentantului legal cu privire la activitatea unitatii de asistenta sociala.

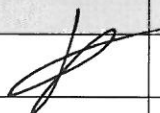

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.05	Exemplar nr.1

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1.	1	30.11.2019	-	-	15	Elaborare Ediția 1, conform Ordin MMJS nr. 29/2019	
.....							

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.05	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			30.11.2019			
2	Manager de proiect	Cristian Dima			30.11.2019			

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.05	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 informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

10. ANEXE

- 10.1. *Anexa nr.1*(cod F- PO – UIDPV.05.01 - Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind informarea beneficiarilor unitatii de asistenta sociala Cod: PO – UIDPV.05	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Anexa nr.1

(cod F- PO – UIDPV.05.01)

**Registrul
de evidență privind informarea beneficiarilor**

Nr. Crt.	Data	Tema informarii	Numele și prenumele beneficiarului / reprezentantului legal	Semnatura beneficiarului / reprezentantului legal	Numele si prenumele persoanei care a realizat informarea (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 specific

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436.4.4/126814



FUNDATIA „INIMA PENTRU INIMA”

Procedură Operațională

**privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență
în rândurile propriilor beneficiari.**

Cod: PO –UIDPV.03

Ediția I, Revizia 0, Data: 20.11.2019

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

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.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	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 identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.03	Exemplar nr.1

1. Scopul

1.1. P 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 soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.03	Exemplar nr.1

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se utilizează de către Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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 Unitatea de Ingrijire la Domiciliu 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 identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.03	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 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. Hotărârea Guvernului nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice.
- 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 8, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale de îngrijiri la domiciliu 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”.
- 3.11 Declarația Universală a Drepturilor Omului adoptată la 16 decembrie 1948 prin Rezoluția 217 A în cadrul celei de-a treia sesiuni a Adunării Generale a Organizației Națiunilor Unite;
- 3.12 Regulamentul U.E. nr.679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.
- 3.14 Legea nr. 19/1990 pentru aderarea României la Convenția împotriva torturii și altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante adoptată la New York la 10 decembrie 1984.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.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 identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.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”;

UIDPV – 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 în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.03	Exemplar nr.1

5. Descrierea procedurii

5.1. Contextul general

1. Necesitatea elaborării procedurii operaționale privind protecția împotriva torturii și a tratamentelor crude, inumane sau degradante are la bază aplicarea Standardului 24 – Protecția împotriva neglijării, exploatarei, violentei și abuzului, din Anexa 8 la Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.
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. Unitatea de îngrijire la domiciliu încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice neglijență, exploatare, violență și abuz.
4. Procedura se aduce la cunoștința întregului personal al centrelor rezidențiale pentru persoane adulte cu dizabilități, de către șeful de centru/coordonatorul, printr-o sesiune de instruire consemnată în *Registrul privind perfecționarea continuă a personalului*.

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 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. 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.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.03	Exemplar nr.1

2. La nivelul UIDPV, managerul de proiect, organizează sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violența, abuz emotional, 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 UIDPV, prin care sunt periclitată viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică 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 emotional**, înseamnă indiferența, ostilitate sau respingere care pot afecta comportamentul beneficiarului. Tipurile de abuz emotional pot fi: respingerea intentionata, izolarea, agresarea verbala.

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 personalitatii beneficiarului UIDPV.

~ **abuzul sexual**, obligarea sau indemnarea unei persoane sa participe la activitati de natura sexuala sau asistarea unei alte persoane la activitati care servesc placeri sexuale. Abuzul sexual contine elemente de abuz fizic si emotional.

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

b) neglijarea - reprezintă omisiunea voluntară sau involuntară a unei persoane care are responsabilitatea îngrijirii beneficiarului UIDPV 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

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.03	Exemplar nr.1

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

4. Personalul UIDPV care a luat cunoștință, în mod direct sau indirect, de săvârșirea anumitor forme de neglijență, exploatare, violență 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 și 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 UIDPV și organelor abilitate.

6. Personalul de specialitate al UIDPV aplică măsurile propuse managerul de proiect, pentru orice caz sesizat de neglijență, exploatare, violență sau abuz.

7. Asistentul social al UIDPV consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijență, exploatare, violență, abuz și incidente deosebite de la nivelul UIDPV: 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 neglijență, exploatare, violență sau abuz identificat a se fi realizat asupra beneficiarilor UIDPV, împreună cu măsurile dispuse soluțiile de rezolvare.

9. UIDPV arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de neglijență, exploatare, violență sau abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

10. Orice sesizarea personalului de îngrijire cu privire la un eventual abuz asupra lui se consemnează într-un Registru a cazurilor de abuz asupra personalului și se soluționează de angajator în termen de 7 zile de la înregistrarea acestora.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.03	Exemplar nr.1

6. Responsabilități

6.1. Managerul de proiect

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

6.2. Asistentul social

1. Consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de neglijenta, exploatare, violenta sau abuz de la nivelul UIDPV.
2. Arhiveaza, la nivelul UIDPV, documentele care atesta cazurile de neglijenta, exploatare, violenta sau abuz identificate a se fi realizat asupra beneficiarilor UIDPV.

6.3 Personalul UIDPV

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


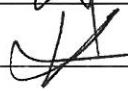
FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.03	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1.	1	30.11.2019	-	-	16	Elaborare Ediția 1, conform Ordin MMJS nr. 29/2019	
.....							

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.03	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			30.11. 2019			
2	Manager de proiect	Cristian Dima			30.11. 2019			

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.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	Ingrijitor la domiciliu					01.02.2020	

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.03	Exemplar nr.1

10. ANEXE

10.1. *Anexa nr.1*(cod F- PO – UIDPV.03.01 - Registrul de evidență a cazurilor de neglijență, exploatare, violență, abuz și incidentelor deosebite.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari Cod: PO – UIDPV.03	Exemplar nr.1

Anexa nr.1
(cod F- PO – UIDPV.03.01)

Registrul
de evidență a cazurilor de neglijență, exploatare, violență, abuz
și 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/436/4/4/126814

Aprobat,
Presedinte,
Lidia DOBRE



FUNDATIA „INIMA PENTRU INIMA”

Procedură Operațională

**privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor
persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personala**

Cod: PO –UIDPV.04

Ediția I, Revizia 0, Data:.....30.11.2019.

*Intocmit,
Manager de proiect,
Cristian Dima*

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	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 înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	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 persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	Exemplar nr.1

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se utilizează de către Unitatea de Îngrijire la Domiciliu 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 Unitatea de Îngrijire la Domiciliu 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 persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.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, asistența socială 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. Hotărârea Guvernului nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice.
- 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 8, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale de îngrijiri la domiciliu 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 persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.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 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 înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.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”;

UIDPV – 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 persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	Exemplar nr.1

5. Descrierea procedurii

5.1. Contextul general

- 1 UIDPV 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 UIDPV 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.

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. Sesizarea/reclamația formulată în scris de beneficiarii de UIDPV, se adresează managerului de proiect și se depune în registratura serviciului social sau a furnizorului de servicii sociale.
2. Managerul de proiect desemnează o comisie de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor formată din specialiști din cadrul UIDPV, din minim 3 membrii. Desemnarea se realizează prin dispoziție internă.

FUNDAȚIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

3. 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.
4. 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.
5. Raportul de analiză va fi supus avizării managerului de proiect.
6. În cazul în care, situația semnalată poate fi soluționată de către managerul de proiect, acesta dispune măsurile necesare.
7. 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.
8. Dacă sesizarea nu poate fi rezolvată la nivelul UIDPV, 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.
9. Sesizările/reclamațiile formulate de către reprezentanții legali ai beneficiarilor se pot depune la sediul UIDPV, la sediul IPI sau se pot transmite prin poștă, fax, e-mail etc. și primesc un număr de înregistrare.
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 UIDPV împreună cu soluțiile de rezolvare, de către asistentul social al unitatii.

FUNDATIA “INIMA PENTRU INIMA”	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

6. Responsabilități

6.1. Manager de proiect

1. Dispune măsurile de soluționare a situațiilor sesizate/reclamate, înregistrate la sediul UIDPV.

2. Aprobă răspunsul către beneficiar/reprezentantul legal pentru sesizările/reclamațiile înregistrate la sediul UIDPV.

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 UIDPV

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 UIDPV.

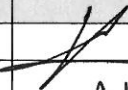
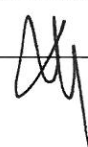
FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 0
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	Exemplar nr.1

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1.	1	30.10.2019	-	-	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 persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	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			30.11.2019			
2	Manager de proiect	Cristian Dima			30.11.2019			

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	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 înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

10. ANEXE

10.1. *Anexa nr.1*(cod F- PO – UIDPV.04.01 - Registrul de evidență sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor.

10.2. *Anexa nr.2* (cod F- PO – UIDPV.04.02) - Raport de analiză a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Anexa nr.1
(cod F- PO – UIDPV.04.01)

**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
	privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor persoanelor varstnice cu nevoi de îngrijire personală Cod: PO – UIDPV.04	Revizia: 0
		Exemplar nr.1

Anexa nr.2

(cod F- PO – UIDPV.04.02)

Fundatia « Inima pentru Inima »

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

Avizat,
Manager de proiect

Raport de analiză
a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor

Încheiat astăzi, ora, la sediul UIDPV 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 constat 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



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"

UNITATEA DE INGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VARSTNICE

PLAN PROPRIU DE DEZVOLTARE

(aprobat prin Decizia nr. 1/30.11.2019, a presedintelui Fundatiei "Inima pentru Inima")

I. Tipul si misiunea serviciului

Misiunea serviciului social - Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice este de prevenire a institutionalizarii persoanelor varstnice, mentinerea autonomiei functionale in propria locuinta si de imbunatatire a calitatii vietii acestora.

Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice acorda suport si asistenta pe de o parte persoanei varstnice dependente pentru a o ajuta sa-si continue viata in propria casa, intr-un mod cat mai independent posibil, iar pe de alta parte, acorda suport si asistenta familiei acestei persoane, ca principal sustinator al varstnicului dependent.

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

II. Principiile directoare

Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale de către " Unitate de Ingrijire la Domiciliu 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 Varsrnice cu serviciul public de asistență socială.

III. Grupul de beneficiari si nevoile specific

Beneficiarii serviciilor sociale acordate de "Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsrnice" sunt persoane varstnice, pentru care s-a stabilit un grad de dependenta conform HG 886/2000 pentru aprobarea Grilei nationale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice:

Gradul IA – persoanele care si-au pierdut autonomia mentala, corporala, locomotorie, sociala si pentru care este necesara prezenta continua a personalului de ingrijire.

Gradul IB – persoanele grabatare, lucide sau ale caror functii mentale nu sunt in totalitate alterate si care necesita supraveghere si ingrijire pentru marea majoritate a activitatilor vietii curente, zi si noapte. Aceste persoane nu isi pot efectua singure activitatile de baza de zi cu zi.

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

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

Gradul IIB – persoanele care nu se pot mobiliza singure din pozitia culcat in picioare, dar care, odata ridicate, se pot deplasa in interiorul camerei de locuit si necesita ajutor partial pentru unele dintre activitatile de baza ale vietii de zi cu zi;

Gradul IIC – persoanele care nu au probleme locomotorii dar care trebuie sa fie ajutate pentru activitatile de igiena corporala si pentru activitatile instrumentale;

Gradul IIIA – persoanele care nu au probleme locomotorii dar care trebuie sa fie ajutate pentru activitatile de igiena corporala si pentru activitatile instrumentale: se alimenteaza si se imbraca singure, dar care necesita ajutor regulat pentru activitatile instrumentale ale vietii de zi cu zi; in situatia in care aceste persoane sunt gazduite intr-un camin pentru persoane varstnice ele sunt considerate independente;

Gradul IIIB – persoanele care nu si-au pierdut autonomia si pot efectua singure activitatile vietii cotidiene.

IV. Planurile anuale de activitate

Planul anual de activitate al serviciului social "Unitate de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice" cuprinde urmatoarele 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 unității de asistență socială;

V. Activitățile derulate / serviciile oferite

1. activități de îngrijire personală

- igiena corporală;
- îmbrăcare / dezbrăcare;
- hranire;
- igiena eliminărilor;

2. Activități operaționale specifice

- mobilizare;
- exerciții de mișcare;
- mersul pe jos în interior și exterior;
- transportul persoanei în vârstă imobilizată;
- supravegherea administrării de medicamente;
- supravegherea stării de sănătate;
- asistența personalului medical în exercitarea procedurilor medicale;
- evaluări medicale;
- comunicare;
- consiliere psihologică.

3. Activități casnice

- curățenia casei;
- spălatul și calcatul hainelor;
- spălatul vaselor;
- pregătirea meselor;
- cumpărături;
- administrare și gestionare bunuri.

4. Activități recreative

- discuții pe diferite subiecte preferate;
- citit/TV/radio;
- plimbări în comunitate.

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 si financiare necesare

Unitatea de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice este organizată și funcționează ca serviciu de asistență socială pentru persoane vârstnice, fără personalitate juridică, în structura Fundatiei „Inima pentru Inima”. Serviciul social funcționează cu un număr 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.

In vederea acordarii serviciilor pentru efectuarea activitatilor de baza ale vietii zilnice, dar si activitatilor instrumentale ale vietii zilnice, serviciul social achizitioneaza atat materiale pentru igiena personala a persoanelor varstnice, cat si materiale pentru activitati de menaj in cadrul locuintei acestor persoane. In acest sens sunt achizitionate urmatoarele pachete de produse:

~ pachet lunar produse de igiena personala/persoana varstnica: sapun lichid 250 ml, sampon 250 ml, gel dus 250 ml.

~ pachet lunar materiale pentru activitati de menaj/persoana varstnica: manusi unica folosinta (1 set), detergent pentru mobila 250 ml, saci menajeri (1 set).

Unitatea de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice funcționează într-un imobil pus la dispoziția ei de către Fundația „Inima pentru Inima” în orașul Ocnele Mari, județul Valcea. Serviciul social va beneficia de două spații: unul administrativ și unul pentru depozitarea în condiții sigurate și igienice a materialelor sanitare și echipamentelor utilizate de îngrijitorii la domiciliu în activitatea acestora.

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. Relatii institutionale 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, orașul Babeni și Comuna Bujoreni. 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 specifice
Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA
Contract: POCU/436/4/126814

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"
UNITATEA DE INGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VARSTNICE

PLAN INDIVIDUALIZAT DE INGRIJIRE SI ASISTENTA

Data întocmirii PIIA: _____
Nume și prenume beneficiar: _____
Data nașterii: _____ / Varsta _____
Responsabil de caz: _____ / Semnatura: _____

Echipa responsabilă de elaborarea PIIA

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





~ consiliere psihologica;							filmulete / papetarie;				Psiholog
							~ obiecte terapeutice / carti / filmulete papetarie;				
ACTIVITATI CASNICE	PROGRAMARE			TIMP AFERENT INTERVENIENTEI		PERSONAL IMPLICAT IN REALIZAREA ACTIVITATII					
	Z	S	L	Ore / Z	Ore / L						
~ curatenia casei;							~ produse de curatenie;				Ingrijitor la domiciliu
~ spalatul si calcatul hainelor;							~ produse de curatenie;				Ingrijitor la domiciliu
~ spalatul vaselor;							~ produse de curatenie;				Ingrijitor la domiciliu
~ pregatirea meselor;							~ produse alimentare;				Ingrijitor la domiciliu
~ cumparaturi / plata facturilor;							~ papetarie;				Ingrijitor la domiciliu
~ administrare si gestionare bunuri;							~ papetarie;				Ingrijitor la domiciliu
ACTIVITATI RECREATIVE	PROGRAMARE			TIMP AFERENT INTERVENIENTEI		PERSONAL IMPLICAT IN REALIZAREA ACTIVITATII					
	Z	S	L	Ore / Z	Ore / L						
~ discutii pe diferite subiecte preferate;							~ obiecte terapeutice / carti / filmulete papetarie;				Ingrijitor la domiciliu Psiholog
~ citit / TV/ radio							~ obiecte terapeutice / carti / filmulete papetarie;				Ingrijitor la domiciliu
~ plimbari in comunitate							~ obiecte terapeutice / carti / filmulete papetarie;				Ingrijitor la domiciliu Psiholog

Modalitatea de implicare a familiei in ingrijirea beneficiarului / lipsa suportului familial:

--

Data urmatoarei revizuirii a PIIA

--

Semnatura beneficiar _____

Nume / Prenume reprezentant legal _____

Semnatura reprezentant legal _____





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 VIAȚĂ MAI BUNĂ
Contract: POCU/436/4/126814

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"
UNITATEA DE INGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VARSTNICE

FISA DE MONITORIZARE SERVICII

Nume si prenume beneficiar: _____ / Varsta: _____ / Nr. contract de furnizare servicii: _____

Saptanana: _____ / Monotorizare realizata de _____ / Semnatura _____

ACTIVITATI ACORDATE:

Tip activitate	Data acordarii / Interval orar
~ igiena corporala;	
~ imbracare / dezbracare;	
~ hranire;	
~ igiena eliminariilor.	
~ mobilizare;	
~ exercitii de miscare;	
~ mersul pe jos in interior si exterior;	



~ transportul persoanei in varsta imobilizat;	
~ supravegherea administrarii de medicamente;	
~ supravegherea starii de sanatate;	
~ asistarea personalului medical in executarea procedurilor medicale.	
~ evaluari medicale;	
~ comunicare;	
~ consiliere psihologica;	
~ curatenia casei;	
~ spalatul si calcatul hainelor;	
~ spalatul vaselor;	
~ pregatirea meselor;	
~ cumparaturi / plata facturilor;	
~ administrare si gestionare bunuri;	
~ discutii pe diferite subiecte preferate;	
~ citit / TV/ radio	
~ plimbari in comunitate	

Tratament medical supravegheat (denumire medicament/doza zilnica:

Observatii privind statusul psihic si fizic al beneficiarului:

**Semnatura
beneficiar**





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" UNITATEA DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VARSTNICE

ATRIBUȚIILE ÎNGRIJITORULUI LA DOMICILIU

Îngrijitorii fac curat în casa persoanelor aflate în îngrijire, spală, schimbă lenjeria de pat și de corp a bolnavului. De asemenea ele ajută la stabilirea planului de alimentație (inclusiv diete speciale), la cumpărături de produse alimentare și la gătit. Poate ajuta bolnavii la mobilizare și eliminare, la schimbarea poziției în pat, la realizarea igienei personale, la îmbrăcat. Personalul de îngrijire la domiciliu oferă instruire și sprijin psihologic pentru pacienții lor, pot conșilia familia și bolnavii privind nutriția, curățenia și sarcinile de uz casnic, sau pot asculta problemele bolnavilor și pot încerca, în limita competențelor, la rezolvarea acestora.

Serviciile oferite în cadrul „Serviciului de îngrijire socială la domiciliu” sunt sub formă de:

- suport moral;
- îngrijirea locuinței și gospodăriei;
- ajutor pentru realizarea igienei personale;
- organizarea procesului de adaptare a locuinței la nevoile persoanei dependente;
- acordarea ajutorului la procurarea produselor alimentare;
- suport la prepararea hranei;
- antrenarea în activități sociale și culturale.

Îngrijirea la domiciliu include următoarele etape:

- evaluarea necesităților pentru a stabili forma de îngrijire a solicitantului de servicii;
- elaborarea planului individualizat de asistență;
- implementarea planului individualizat de asistență la domiciliu și monitorizarea situației beneficiarului;
- evaluarea rezultatelor. Reevaluarea necesităților și revederea planului individualizat de asistență la domiciliu;

Respectarea drepturilor beneficiarului Drepturile beneficiarilor de „Serviciul de îngrijire socială la domiciliu” sunt:

- o dreptul de a rămâne în propria casă - beneficiarii pot rămâne în propriile case atât timp cât starea sănătății le permite;



o dreptul de a-și păstra identitatea - în procesul de prestare a serviciilor de îngrijire la domiciliu se ține cont de modul de viață și de necesitățile culturale, religioase, rașiale, spirituale și emoționale ale beneficiarilor;

o dreptul de a fi informat - serviciul de îngrijire socială la domiciliu informează beneficiarii despre pachetul de servicii de îngrijire la domiciliu care pot fi oferite, concomitent cu dreptul de a alege dintre acestea. Informațiile pot fi oferite sub formă de pliant sau verbal prin intermediul personalului instruit în acest sens;

o 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;

o dreptul de a primi îngrijiri adecvate propriilor necesități - îngrijirile la domiciliu sunt oferite de personal cu calificare și experiență corespunzătoare, care sunt orientați să acopere necesitățile evaluate fiecărui beneficiar în parte; o dreptul la intimitate - respectarea intimității beneficiarului, iar personalul este instruit astfel încât să evite deranjul necorespunzător;

o 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;

o dreptul la securitate;

o dreptul de a beneficia de servicii profesionale de asistență;

o dreptul la respect, intimitate și demnitate;

o dreptul la confidențialitatea informațiilor și viața privată a batranul/ persoana asistată.

Toate informațiile privind starea batranul/ persoana asistată, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidențiale chiar și după decesul acestuia. Informațiile cu caracter confidențial pot fi furnizate numai în cazul în care batranul/ persoana asistată își dă consimțământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres. În cazul în care informațiile sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditați, implicați în tratamentul batranul/ persoana asistată, acordarea consimțământului nu mai este obligatorie. Batranul/ persoana asistată are acces la datele medicale personale. Orice amestec în viața privată, familială a batranul/ persoana asistată este interzis, cu excepția cazurilor în care această imixtiune influențează pozitiv diagnosticul, tratamentul ori îngrijirile acordate și numai cu consimțământul batranul/ persoana asistată. Sunt considerate excepții cazurile în care batranul/ persoana asistată reprezintă pericol pentru șine sau pentru sănătatea publică. Serviciile de îngrijire la domiciliu nu pot fi acordate fără consimțământul persoanei care necesită ajutor sau dispune de discernământul reprezentantului legal al acesteia, dacă persoana vizată este lipsită de capacitatea de exercițiu sau aceasta este limitată. În situația în care starea de sănătate a persoanei dependente nu permite obținerea consimțământului acesteia, pentru acordarea îngrijirilor la domiciliu decizia se ia de către structura teritorială de asistență socială, în baza evaluării necesităților beneficiarului și a recomandărilor medicale făcute de medicul de familie, prin consultarea și a medicului specialist, cu acordul rudelor de gradul I ale persoanei respective sau, în lipsa acestora, cu acordul unui alt membru de familie sau reprezentantului legal.

Obligațiile persoanelor îngrijite la domiciliu:

- de a furniza informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;

- de a participa la procesul de furnizare a serviciilor;

- de a comunica orice modificare intervenită în situația lor familială, socială, medicală și economică;

- de a respecta regulile instituției și personalul acesteia;



- de a respecta personalul și serviciile primite;
- de a participa în măsura posibilităților la serviciile casnice acordate;
- de a anunța din timp atunci când părăsește domiciliul pentru o anumită perioadă (inclusiv pentru o zi).

Intocmit,
Manager de proiect
Cristian Dima

Noiembrie / 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”
UNITATEA DE INGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VARSTNICE
VÂRSTELE DE REGRESIE
CARACTERISTICI PSIHICE ALE BĂTRÂNEȚII

Considerate ca vârste fragile, de involuție, etapele de după 65 de ani pun mai multe probleme clinice decât celelalte vârste.

Observațiile comune consideră bătrânețea ca vârstă a înțelepciunii, cu tendințe de împăcare cu lumea și de detașare de viața.

Specialiștii consideră că se poate vorbi de 3 stadii:

- stadiul de trecere spre bătrânețe (de la 65 la 75 de ani),
- stadiul bătrâneții medii (de la 75 la 85 de ani),
- stadiul mării bătrâneți sau al longevivilor (peste 85 de ani).

Tipul fundamental de activitate devine adaptarea la un nou orar de de activitati (familiale și sociale), consultari profesionale etc.

Tipul de relații se modifica restrângându-se din aria profesionala, dar și din aria altor activitati. Ieșirile încep sa fie conditionate tot mai mult de timpul favorabil, însorit și de dispozitie.

Este o perioada de oarecare fragilitate biologica.

Bolile mai curente sunt infarctul, cancerul, bolile respiratorii.

De obicei, bolile se trec greu.

La femei sunt mai frecvente tulburarile afective.

Se modifica și scad vazul și auzul.

Pot aparea degradari ale memoriei.

Oamenii în vârsta uita usor unde au pus un obiect, ce au spus într-o împrejurare sau alta etc.

Concomitent are loc o exacerbare a emotionalitatii, a nervozitatii, a stărilor de irascibilitate, a fenomenelor de dominare și refulare mai ales în faza a doua, când se manifesta și tulburari ale unor functii psihice – slaba cooperare, anxietate, capricii, dependente de moment etc.

Desigur, exista destule persoane în vârsta care reușesc să-și conserve luciditatea și echilibrul psihic general și ramân active, cooperante, deschise la nou, se păstrează pe un palier de bună adaptare vreme îndelungată.

Multe deprinderi se mențin chiar dacă viteza acțiunilor scade.



Declinul psihic în bătrânețe este condiționat de o serie de factori ce țin atât de natura subiectivă și de structura anatomo-fiziologică a individului, cât și de condițiile de mediu, de rezistența organică și mai cu seamă a sistemului nervos central.

Inteligența poate să se mențină relativ activă.

Totuși, tumultul ideilor scade, se manifesta momente de vid intelectual, urmate de momente de constientizare a declinului pe care îl reprezintă aceste momente – teama de angajare în discursuri verbale pentru a nu apărea un astfel de vid.

În aceste condiții se manifesta reticente verbale, timiditate, autism (închidere în sine).

Dupa 70 de ani, discursul verbal devine mai rar în cadenta. În genere, emoțiile devin ceva mai primitive.

Stările depresive au o frecvență mai mare la persoanele în vârstă, la care determina un dezechilibru în plan intern, pe de o parte, iar pe de alta parte, perturba relațiile individului cu cei din jurul său și se creează fenomene de dezadaptare.

Se pare că la majoritatea persoanelor în vârstă depresia este însoțită de o stare de teamă față de ideea morții și regretul pentru perioadele fericite din viața individuală.

Asemenea stări se accentuează după pierderea partenerului sau a cunoștințelor de vârstă apropiată.

În alte cazuri, ideea de inutilitate sau cea de neluare în seamă de către cei din jur imprimă un caracter tragic de tristete și sentimentul de frustrare.

Persoanele care suferă de depresie sunt pesimiste și inhibate, nefericite și neliniștite, manifesta negativism față de conversații și au greutate în activitatea de concentrare.

Bătrânul preocupat cu precădere de propria sa persoană trăiește o tensiune neplăcută și devine iritabil la situații ne semnificative.

Funcția mnestică are și ea de suferit în vârstele înaintate.

Tulburările memoriei se asociază frecvent cu cele ale gândirii și limbajului.

Ideile de persecuție creează impresia persoanei că este în permanentă observată și urmărită, ca nimic din ceea ce spune și gândește nu este pe placul altora.

Aceste stări se pot asocia cu ideile ipohondrice când persoana se crede bolnavă și nu i se acordă atenția cuvenită, sau nu este crezută.

În plan verbal exprimarea devine anevoioasă, lentă și incoerentă.

De multe ori oamenii în vârstă nu-și găsesc cuvintele potrivite, apar repetările și usoare forme de bâlbâială.

Scrisul este neșigur, colțuros, tremurat și sacadat.

Fenomenele parkinsonice, care intervin frecvent, îngreuează și mai mult transpunerea ideilor în scris.

În plan comportamental, persoanele cu astfel de tulburări se manifesta ca nervoase, irascibile și trăiesc un sentiment de frustrare.

În situațiile mai dificile, comportamentul aberant se traduce prin părăsirea temporară a domiciliului, vagabondaj și fuga de colectiv.

Viața social-culturală a persoanelor în vârstă este în genere mai puțin aptă de activități numeroase și variate.

La vârstele înaintate expectanța (asteptarea) obiectivă și subiectivă a morții este din ce în ce mai mare.



CARACTERISTICILE PSIHOLOGICE GENERALE ALE STĂRII DE BOALA

Deși "obiect al medicinei", boala trebuie privită și ca atitudine sufletească trăită subiectiv de bolnav, de care suntem absolut obligați să ținem seama în toate situațiile.

Boala poate fi definită în trei feluri:

- a) o anumită stare a corpului;
- b) o anumită interpretare a medicului;
- c) o anumită stare de conștiință a bolnavului.

Din punct de vedere subiectiv, psihologic, boala este percepută ca o stare negativă. Conștiința sănătății se exprimă printr-un sentiment de siguranță, pe când, în cazul bolii, suferința este legată de o anumită stare particulară de slăbiciune, neșiguranță și panică reșimțită de bolnav. Esențială este anxietatea legată de starea prezentă modificată a persoanei, de posibilele complicații, de eventualitatea apariției unor noi suferințe și tulburări de ordin fiziologic sau organic.

Boala reprezintă pentru organism o agresiune deosebită cu importante consecințe. Individul realizează pe plan psihologic boala ca pe o agresiune, ca pe un stres contra propriei persoane, ca o stare de insecuritate sau dezastru. Bolnavul/ persoana asistată poate reacționa la boală prin optimism, pesimism, negare, indiferență sau independență, el poate accepta sau refuza ideea de boală, fenomen care se exprimă prin momentul și felul adresabilității sale la medic. Reacția bolnavului după stabilirea diagnosticului va depinde de natura lui și caracteristicile psihologice ale individului. Trăirea bolii de către persoana bolnavă cuprinde o mare varietate de comportamente și emoții. Majoritatea trăirilor sunt legate de intensitatea simptomatologiei.

Boli cu durere atroce generează trăiri psihologice de disperare, deznădejde. În aceste situații grave, bolnavul ajunge să se poarte ca un copil, caracterizat prin: egocentrism, dependență și nevoie de atenție din partea anturajului, preponderența unor afecte de tip agresiv, chiar a furiei, dar și prezența anxietății (teama) și a depresiei. Trebuie luate în considerare și trăirile legate de consecințele sociale ale bolii. Pacienții, mai ales cei cu spitalizări îndelungate, simt că își pot pierde, în bună parte, avantajele pe care le aveau la serviciu, funcțiile etc.. De asemenea se pot schimba relațiile cu membrii anturajului apropiat, constituindu-se în factori emoționali negativi care pot afecta procesul de vindecare și recuperare. Bolile cronice, în special cele grave și care au o evoluție defavorabilă, sunt generatoare de amenințări la adresa integrității și/sau capacităților fizice și psihice ale individului. Viața bolnavului se poate schimba radical.

Problemele de sănătate, limitările fizice îl pot împiedica să îndeplinească activitățile cu care era obișnuit sau care îi asigurau mijloacele de existență. Nu mai poate merge la serviciu, nu mai poate avea aceleași relații cu cei apropiați, sunt afectate raporturile conjugale atât cele afective cât și cele sexuale. Sunt de asemenea suprimate activitățile de recreere, pe o durată limitată sau pentru tot restul vieții. Sub aspect comportamental, mai ales în cazul bolilor cronice, se observă adoptarea de către bolnavi a unui comportament 'infantil' caracterizat prin exteriorizarea exagerată a suferinței sau atitudine poruncitoare (ori plângărească) cu care cer ajutorul celor din jur. Dependența bolnavilor este de asemenea un aspect deosebit de important, ei fiind realmente dependenți de medic, cadrele medicale sau de echipa de îngrijire, iar în bolile foarte grave, de un tratament incomod și frecvent depersonalizant.

Medicii au tendința de a se concentra în special pe boală, și mai puțin pe comunicarea afectivă. Bolnavii sunt copleșiți de emoții intense, exprimate prin izbucniri de plâns, furie, agresivitate și sunt stăpâniți de neliniște și anxietate. Aceste simptome complică și mai mult tabloul clinic al bolii de bază, complicația majoră fiind suicidul.

Depresia la bolnavul cronic grav sau semnificativ invalidat este o reacție (oarecum) normală în plan afectiv. Ea se caracterizează în plan psihic printr-o senzație de neputință (pierderea energiei vitale), astenie, lipsa interesului pentru problemele obișnuite ale vieții (inclusiv nevoile biologice, alimentare, sexuale sau legate de conveniențele sociale - tinuta, aspect), sentimente de inferioritate (culpa, devalorizare), retragere, izolare, refugiu din realitate.

Tipuri de personalități de bolnavi:

1. Nepăsătorul este tipul de bolnav indiferent față de suferința sa, pe care o privește și tratează cu superficialitate, desconsiderând-o, luând lucrurile ușor. El poate merge până la a-și nega propria boală.

2. Nerăbdătorul este tipul de bolnav care privește suferința sa cu mai multă seriozitate și grijă, dar care nu poate fi convins de importanța sau de severitatea bolii, de pericolele pe care aceasta le implică. El este nerăbdător, minimalizează boala, schimbă frecvent medicii și tratamentele prescrise, neputându-se conforma regimului de disciplină terapeutică.

3. Grijuliu este tipul de bolnav meticulos, hiperconștiincios, opus celor două tipuri de mai sus. Atent cu boala, el se autoanalizează minutios, înregistrează orice fel de schimbare în evoluție. El ia boala în serios, dar nu se lasă dominat de "ideea bolii". Da medicului sau relații bune despre boala și evoluția ei și execută conștiincios prescripțiile terapeutice.

4. Ipohondriacul este tipul de bolnav exagerat în raport cu precedentul. El este dominat de "ideea bolii", care-i declanșează o stare de angoasă, o tensiune psihică permanentă. Totul, în cazul acesta, capătă proporții exagerate, amenințătoare, de o maximă gravitate. Bolnavul este agitat, are idei sumbre, catastrofice în legătură cu boala sa. Se consideră condamnat, suferind de afecțiuni grave, incurabile. 5. Echilibratul este tipul de bolnav care privește boala cu seriozitate, fără să se sperie sau să exagereze. El este lipsit de idei preconcepționate. Are încredere în el, în medici și în tratamentele prescrise. Este o persoană echilibrată, ponderată, având capacitatea de a distinge anormalul de normal. Este disciplinat în ceea ce privește prescripțiile terapeutice pe care le urmează cu strictete. Are o foarte bună colaborare cu medicul curant

Intocmit,
Manager de proiect
Cristian Dima



Noiembrie / 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" UNITATEA DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VARSTNICE

ÎNTREȚINEREA, CURĂȚIREA SI DEZINFECTIA LOCULUI PERSOANEI ASISTATE

Curățenia este un mijloc eficace de decontaminare și constă în esență din îndepărtarea prafului și murdăriei de pe suprafețe, obiecte.

Încăperile, din locuința bolnavului ce necesită îngrijire la domiciliu, vor avea destinația pentru care au fost create, existând spații de locuit și dependințe (bucătărie, baie, debarale).

1. Curățenia camerei persoanei asistate – se face zilnic dimineața și după masă.

Curățenia de dimineață se începe imediat după terminarea toaletei și alimentației bolnavului, iar cea de după masă se execută după odihna bolnavului, dar înaintea mesei de seară.

Dacă în timpul procesului de îngrijire, în cursul zilei, bolnavul s-a murdărit cu secreții, excreții, sânge, alimente vărsate, fecale, vărsături etc., atunci se va face o nouă curățenie imediat, fără a se ține cont de programul obișnuit.

La efectuarea oricărei curățenii se vor utiliza numai proceduri umede pentru a nu ridica praful, care poate determina infecții și alergii. Pe cât posibil, curățenia se va face cu ferestrele deschise. Camera va fi aerisită zilnic.

Procesul de curățenie zilnică se începe cu golirea urinelor, ploștilor și înlocuirea lor cu recipiente curate. Apoi se face curățenie pe masa la care s-a alimentat bolnavul, patul acestuia, aruncându-se în găleți (care sunt îmbrăcate pe interior cu saci menajeri, de culoare neagră) toate resturile de alimente, ambalaje etc.

Se mătură podeaua cu o mătură cu coadă, învelită într-o cârpă umedă, iar măturatul se va începe din colțurile camerei, introducând mătura sub fiecare mobilă în parte, până la perete. Utilizați un produs de curățare/dezinfecție de uz general pentru a curăța și dezinfecționa pardoseala.

Dacă pardoselile sunt din lemn, utilizați un produs care este sigur pe suprafețe din lemn. Pardoseala (de ciment, de linoleum, cauciuc sau material plastic) se spală cu apă caldă la care se adaugă detergenți. Spălarea se face cu un mop cu coadă lungă, apoi se limpește cu apă curată. După limpezire, suprafețele vor fi dezinfecțate prin ștergere, stropire sau pulverizare. După aplicarea substanței dezinfecțante nu se mai limpește, lăsând suprafețele să se usuce.



Dacă există o pardoseală de parchet, praful și murdăria se vor aspira cu aspiratorul, apoi parchetul se va șterge cu soluții speciale pentru parchet. Praful adunat după măturare sau golirea aspiratoarelor va fi colectat în saci speciali ce vor fi duși la pubele de gunoi.

La curățarea pereților se procedează astfel: se ridică și se îndepărtează mobilele (scaune, mese, în general obiectele transportabile), iar paturile se acoperă. Se șterge praful cu o perie acoperită cu o cârpă, întâi pe plafon, apoi pe pereți, de sus în jos.

La fel se vor curăța ușile și ferestrele. Geamurile se curăță cu ajutorul unei cârpe moi și soluții speciale de curățat geamurile. Praful de pe mobilier se șterge cu o cârpă umedă sau cu soluții speciale pentru mobilă.

Spălarea oglinzilor se face cu o cârpă moale, folosind aceleași soluții ca și pentru geamuri. Pentru a spăla materialele plastice nu se va utiliza niciodată apă fierbinte. După terminarea curățeniei, mobilierul se pune la loc, lăsând geamurile deschise câteva minute.

2. Baia se curăță după fiecare folosire.

Cada se spală cu praf de curățat, se limpește cu apă iar apoi se dezinfectează.

O atenție deosebită se va acorda curățirii toaletelor, deoarece pot contribui la transmiterea unor infecții. Suprafețele de porțelan sau faianță ale chiuvetelor, WC-urilor, vor fi spălate zilnic, la nevoie de mai multe ori, cu substanțe dezinfectante și dezodorizante, care împiedică și depunerea tartrului pe pereții chiuvetelor, W.C.-urilor. Scaunul, confecționat de obicei din material plastic, se spală cu detergenți, se limpește și se șterge cu o cârpă uscată.

3. Bucătăria trebuie să fie întodeauna în stare perfectă de curățenie. Îngrijitorul la domiciliu va respecta următoarele:

- ~ nivel ridicat de igiena personală corporală;
 - ~ să poarte un echipament de protecție când face mâncarea și altul când realizează curățenie;
 - ~ să practice cu regularitate igiena mâinilor – obligatoriu la intrarea în bucatărie și după folosirea grupului sanitar;
 - ~ să respecte tehnica corectă și recomandările privind igiena mâinilor;
 - ~ toate ustensilele folosite la prepararea hranei se păstrează în spații curate și individualizate;
 - ~ alimentele se țin acoperite pentru a fi ferite de praf și de insecte;
 - ~ vasele se păstrează în dulapuri închise, curate, ferite de praf;
 - ~ suprafețele, dulapurile și sertarele se spală și se dezinfectează;
 - ~ trebuie să spele și să dezinfecteze suprafețele de lucru;
 - ~ trebuie să curețe și să dezinfecteze suprafețele pentru prepararea alimentelor chiar înainte de utilizarea acestora și imediat după contactul cu alimentele crude (ex. carne, pește, ouă);
 - ~ dezinfectia vetelei, a tacamurilor și a altor obiecte de bucatărie trebuie făcută ori de câte ori este nevoie în cazul în care persoana aflată în îngrijire suferă de o boală infecțioasă (TBC, hepatită virală, gripă, infecții gastro-intestinale, etc.).
 - ~ echipamentele de bucatărie se țin în perfectă stare de funcționare, spălate și dezinfectate ritmic.
 - ~ curățati frigiderul în mod regulat. Ștergeți imediat petele împrăștiate, apoi curățați și dezinfectați toate suprafețele contaminate. Rețineți să curățați și să dezinfectați regulat mânerul și garniturile ușii frigiderului. Verificați recomandările producătorului frigiderului pentru curățarea acestuia.
 - ~ chiuvetele trebuie curățate regulat utilizând produse ce pot îndepărta depunerile de săpun și piatră. În cazul în care chiuveta este contaminată (de ex. cu microbi de la alimente crude), trebuie să o curățați și să o dezinfectați imediat. Deoarece nu puteți curăța scurgerile foarte ușor, va fi necesară aplicarea cu regularitate a unui dezinfectant adecvat pentru reducerea microbilor și mirosurilor.
- Resturile alimentare rămase după servirea mesei se îndepărtează imediat pentru a nu atrage insectele și șoarecii. Dezinfectați.



~ prosoapele de bucatarie se usuca dupa intrebuintare, apoi se împăturesc și se păstrează într-un sertar special. Ele vor fi des schimbate.

Cosurile de gunoi se mentin în bună stare de functionare si curate, evacuându-le ritmic, urmând circuitul deseurilor menajere din locuință. Goliți, curățați și dezinfectați coșul de bucătărie în mod regulat. Utilizați un coș cu capac. Păstrarea gunoiului acoperit va limita posibilitatea infestării cu insecte sau rozătoare.

Dezinfectia ciclică: periodic, se efectuează curatenia generală si dezinfectia bucătăriei. În cazul în care există gândaci, se anunta familia asistatului pentru a lua masuri de dezinsectie sau se realizează dezinsectia cu personal specializat.

DEZINFECTAREA OBIECTELOR FOLOSITE DE PERSOANA ASISTATĂ

Adunarea în coșuri speciale a rufelor murdare și spălarea acestora la mașina de spălat, uscarea și călcarea lor.

Păstrarea se face în dulapuri speciale pentru haine. Plosca, bazinele, urinarul se golesc după folosire și se spală cu apă rece. Apoi se trece la spălarea cu apă caldă cu detergent/dezinfectant și perie ținută în soluție dezinfectantă.

Se șterg cu soluție dezinfectantă, se usucă prin evaporare. Scăburile vor fi golite ori de câte ori este nevoie. Se spală cu apă caldă si detergent/dezinfectant (cu perie specială ținută în dezinfectant).

Se șterg cu soluție dezinfectantă, se usucă prin evaporare. Mușamaua și colacii de cauciuc se vor spăla cu apă și detergent, se vor limpezii, se șterg cu soluție dezinfectantă, se usucă prin evaporare.

Termometrele se spală cu apă și săpun, se limpezesc cu apă curată, se dezinfectează cu alcool medicinal.

MASURI DE IGIENĂ PERSONALĂ

Echipamentul de protecție vă protejează atât pe dvs. de contactul cu germeni patogeni cât și persoana pe care o îngrijiiți. Spălarea mâinilor și a altor părți ale tegumentelor – reprezintă cel mai important și uneori singurul mod de prevenire a contaminării, a diseminării agenților microbieni.

Mâinile se vor spăla:

- la intrarea în serviciu și la părăsirea locului de muncă;
- înainte și după examinarea persoanei aflate în îngrijire;
- înainte și după aplicarea unui tratament;
- după scoaterea mănușilor de protecție;
- după scoaterea măștii folosite la locul de muncă;
- înainte de prepararea și servirea mesei;
- după folosirea batistei;
- după folosirea toaletei;
- după trecerea mâinii prin păr;
- după activități administrative, gospodărești.

Cum se spală mâinile?

- îndepărtarea bijuteriilor (inele, brățări), ceasurilor;
- unghii îngrijite, tăiate scurt;
- utilizare de apă curentă și săpun pentru spălarea obișnuită;
- în cazuri de urgență este permisă utilizarea unui dezinfectant ca înlocuitor al spălării, dar nu ca rutină;

- în unele situații, spălarea este completată de dezinfectia mâinilor (după manipularea bolnavilor septici, a bolnavilor contagioși; după efectuarea toaletei persoanei aflate în îngrijire).

Manager de proiect,
Dima Cristian



Noiembrie / 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"
UNITATEA DE INGRIJIRE LA DOMICILIU 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 vârstnică, 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, exploatarei, 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



Noiembrie / 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" UNITATEA DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE

TIPURI DE LIMBAJ FOLOSITE ÎN ÎNGRIJIREA LA DOMICILIU

În comunicarea cu persoana asistată folosim două tipuri de limbaj:

1. Limbajul profesional - este limbajul prin care comunicăm cu persoana îngrijită, cu familia sau aparținătorii acestuia și cu echipa medicală, prin care transmitem toate datele cu caracter tehnic sau informațiile medicale legate de starea de sănătate. Va fi necesar să cunoaștem denumirile aparatului, materialelor și consumabilelor specifice muncii depuse în așa fel încât să avem un limbaj comun cu toți cei implicați în îngrijirea bolnavului. Dacă există detalii tehnice ce nu sunt cunoscute, avem obligația să ne informăm și să explicăm persoanei asistate despre ce este vorba, la ce folosește, cum se utilizează, care sunt avantajele sau pericolele posibile.

2. Limbaj adaptat particularităților persoanei îngrijite

Este limbajul în primul rând decent, familiar și pe înțelesul persoanei asistate și a aparținătorilor acesteia. Un astfel de limbaj ține cont de gradul de înțelegere al persoanei asistate, de capacitatea acesteia de a recepționa mesajul și de a participa la comunicare. Un limbaj adaptat nevoilor celui asistat ne determină să fim mai empatici, mai înțelegători, mult mai apropiați sufletește de persoana asistată, în așa fel încât limbajul folosit să construiască o atmosferă de confort între persoana asistată/îngrijită și îngrijitor. Această adaptarea a noastră la particularitățile persoanei îngrijite ne solicită de multe ori calități personale precum răbdarea, empatia, bunavoința etc.

Ținând cont de particularitățile fiecărei persoane și a mediului în care aceasta trăiește, precum și de bolile sau incapacitățile fizice ale asistatului, iată mai jos câteva situații de comunicare specifice: **Depresia.** Este o tulburare psihică, sufletească manifestată prin tendința de izolare, pierderea interesului pentru activitățile zilnice, tristețe, lipsă de energie, scăderea încrederii în sine etc. Este întâlnită mai ales la bolnavii cronici și la cei care necesită îngrijiri pe termen lung. De asemenea, foarte multe persoane vârstnice sunt depresive.

În aceste cazuri, vorbirea este mai lentă, mai înceată, răspunsurile întârziate și sunt scurte. Abordarea este mai dificilă din cauza lipsei de concentrare, a sentimentului de inutilitate și neîncrederii, a pesimismului sau chiar, în cazuri grave, a ideilor de suicid. Tot în depresiile grave ne putem întâlni cu negativismul verbal, cu mutismul, adică refuzul de a vorbi, de a comunica. În aceste cazuri, întrebările vor fi scurte, spre a nu solicita capacitatea de concentrare, reluate după o pauză, fără insistențe și



persuasiune care pot determina o blocare a comunicării. Îngrijitorul va încerca să convingă persoana asistată că tot ceea ce face este în scopul de a o ocroti, de a o ajuta.

Tulburările de auz. Surditatea totală (mai rar) sau parțială (mai frecvent) sau hipoacuzia sunt frecvente, mai ales, la persoanele în vârstă ale cărui auz este diminuat chiar în cadrul îmbătrânirii normale. În aceste cazuri, îngrijitorul se va poziționa în așa fel încât persoana asistată să îi poată vedea fața și buzele în timp ce vorbește. De asemenea, va verifica dacă persoana folosește proteză auditivă, dacă este deschisă, dacă bateria este funcțională. Vorbirea va fi clară, simplă, cu fraze scurte, va vorbi mai tare, dar fără a țipa, rostind silabele mai rar. Va adăuga mimica și gestica, nu se va enerva, fiindcă persoana nu îl aude, sau încă nu îl aude, deoarece nu a luat măsurile menționate anterior. Eventual, îngrijitorul poate comunica cu persoana asistată prin semne, prin scris, prin desen.

Tulburările de vedere. Scăderea acuității vizuale este de asemenea paralelă cu înaintarea în vârstă și este de diferite grade, până la pierderea completă a vederii (cecitare vizuală). Limbajul verbal este în prim plan, renunțăm la limbajul non-verbal (gestica, mimica). Îngrijitorul va informa asistatul în legătură cu orice alte zgomote, cu prezența altor persoane care intră în cameră, cu diferite manevre necesare, de pildă necesitatea unei examinări, cercetarea unor documente personale.

Nervozitatea. Unele persoane asistate pot fi surprinse într-o stare deosebită de nervozitate, determinate de anumite evenimente sau fără o explicație anume. Nervozitatea poate fi datorată teamerilor, anxietății sau neputinței, stări care pot fi prevenite și risipite prin explicații și asigurări. Îngrijitorul va deturna atenția bolnavului de la obiectul supărării, nervozității, antrenând persoana în alte activități pentru o perioadă mai scurtă sau mai lungă, după care va reveni la scopul comunicării.

Tulburările de înțelegere și de exprimare. Se întâlnesc la persoanele cu suferințe cerebrale, cu sechele după accidente cerebrale-vasculare și se traduc prin: dificultăți în arajamentul cuvintelor în frază, greutatea de a-și găsi cuvintele, imposibilitatea de a răspunde, de a vorbi.

Îngrijitorul va adresa întrebări care să comporte răspunsuri prin „da” și „nu” sau printr-un dat din cap, va acorda mai mult timp pentru a obține răspunsurile, va observa, concomitent, comportamentul și limbajul non-verbal. Violența constituie o situație specială care se poate întâlni la unii bolnavi și care se explică printr-o serie de cauze (care trebuie investigate dinainte): leziuni cerebrale, senilitate, diverse afecțiuni psihice, consum de alcool, reacții secundare la unele medicamente care pot determina stări de agitație. De asemenea, îngrijitorul se va informa înaintea inițierii comunicării, asupra potențialului violent al persoanei asistate (accese de violență în antecedente, confuzie și dezorientare, agitație, iritabilitate, impulsivitate, refuzul de a coopera, suspiciune).

Dacă va suspecta un potențial de violență, îngrijitorul va lua următoarele măsuri:

- va informa ceilalți membrii ai echipei (e recomandabil să nu abordeze singur o astfel de persoană);

- va identifica eventualele cauze care pot declanșa violența;

- va plasa persoana într-o cameră unde poate fi observată în permanență;

- va îndepărta din preajmă obiectele ascuțite; nu va atinge persoana;

- nu va face mișcări bruște spre aceasta, pentru a nu-i declanșa reacții de apărare sau agresivitate;

va păstra o anumită distanță față de persoana respectivă;

- va evita să stea cu spatele la aceasta.

ELEMENTE OBLIGATORII ALE RELAȚIEI ÎNGRIJITORULUI CU PERSOANA ASISTATĂ

Pe durata intervenției sale, îngrijitorul trebuie să apeleze la toate calitățile sale privind discreția și disponibilitatea și să manifeste delicatețe și tact în relația sa verbală și non-verbală cu persoana asistată. Îngrijitorul va fi atent la semnificațiile gesturilor și cuvintelor sale pentru ca îngrijirea să ofere persoanei



asistate o stare de bine, fizica și psihică. În relația cu bătrânul/ persoana asistată, îngrijitorul trebuie să țină cont de următoarele elemente:

Respectul față de persoana asistată. Îngrijitorul își va manifesta respectul față de persoana asistată prin faptul că:

- va bate la ușă înainte de a intra;
- se va adresa persoanei asistate cu pronumele de politețe “dumneavoastră”;
- nu va întrerupe activitatea de îngrijire decât în cazul apariției unei urgențe;
- va respecta ritmul (de gândire, vorbire, acțiune) al persoanei asistate;
- va atinge bătrânul/ persoana asistată cu blândețe, fără să îl bruscheze sau să îi provoace dureri;
- va lăsa persoana asistată să se exprime;
- va oferi persoanei asistate răspunsuri adaptate și pertinente.

Discreția. Pentru a respecta intimitatea bătrânul/ persoana asistată, îngrijitorul va ține cont de următoarele:

- persoana asistată va fi dezbrăcată cu acordul ei (nu va fi dezbrăcată în timp ce aceasta doarme, pentru ca, terior, aceasta să se trezească dezbrăcată);
- va fi creat un cadru de siguranță și confort pentru realizarea îngrijirilor intime;
- se va manifesta gentilețe și tact în realizarea îngrijirilor intime.

Demnitatea și respectul de sine. Pentru a respecta aceste valori ale bătrânul/ persoana asistată, îngrijitorul va adopta următoarea conduită:

- își va stăpâni privirea în fața degradărilor fizice importante, pentru a atenua imaginea negativă pe care o poate transmite persoanei asistate;
- nu va folosi, în mod sistematic, mănuși de unică folosință, dacă nu este absolută nevoie;
- va transmite bolnavul sentimente pozitive, de apreciere și respect;
- va favoriza și stimula autonomia bolnavul (nu va face “în locul” acest a, sarcini pe care le-ar putea realiza singur).

Comunicarea cu familia persoanei asistate

Este important ca familia sau aparținătorii persoanei asistate să furnizeze cât mai multe detalii și particularități ale respectivei persoane, pentru ca astfel să puteți ști tabloul de preferințe, posibile manifestări situații critice sau reacții ale bătrânul/ persoana asistată. Pentru aceasta faceți o listă cu întrebările legate de persoana asistată/ingrijita la care familia vă poate da răspunsuri. Aceste întrebări vă vor aduce mult mai aproape de situația reală în care asistatul își desfășoară viața. Veți informa familia sau aparținătorii acest a în legătură cu starea de sănătate a bătrânul/ persoana asistată, ori de câte ori va solicita acest lucru.

Uneori, există disensiuni între persoana asistată și familia acesteia, iar în această situație delicată, îngrijitorul trebuie să nu intervină. În cazul familiilor unde persoana aflată în îngrijire suferă și de o boală terminală, anturajul apropiat al bolnavul traversează o situație de criză majoră care bulversează întregul echilibru familial. În acest context, îngrijitorul trebuie să dea dovadă de tact și compasiune în relația cu persoana asistată, însă și familia va avea nevoie de ajutor și suport.

De aceea, îngrijitorul va crea un climat de încredere prin faptul că se va prezenta, va informa și va explica bolnavul și familiei acesteia intervenția sa și va implica familia în procesul de îngrijire.

Feedback-ul

Este răspunsul pe care bătrânul/ persoana asistată îl acordă în urma acțiunilor dumneavoastră. Cereți acest feedback ca să vă asigurați că ceea ce faceți îl mulțumește pe persoana asistată/ingrijita sau este acceptat de acesta. Binele cu forța este de evitat!

Dacă batranul/ persoana asistata nu comunică pentru că este supărat, cereți părerea acest a, întrebați ce nu ii place, de ce, cum ar dori să fie ajutat. Totul se face cu tact și cu acordul batranul/ persoana asistata asistat.

În cazul familiilor unde persoana aflată în îngrijire suferă și de o boală terminală, anturajul apropiat al bolnavul traversează o situație de criză majoră care bulversează întregul echilibru familial. În acest context, îngrijitorul treb e să dea dovadă de tact și compasiune în relația cu persoana asistată, însă și familia va avea nevoie de ajutor și suport. De aceea, îngrijitorul va crea un climat de încredere prin faptul că se va prezenta, va informa și va explica bolnavul și familiei acesteia intervenția sa și va implica familia în procesul de îngrijire.

Comunicarea cu echipa medicală

În cazul în care persoana asistată se află și sub îngrijirea unei echipe medicale, veți comunica acesteia toate informațiile solicitate. Dacă sunt situații de urgență (hipertensiune, leșin, cădere etc.), îi informați imediat. În activitatea zilnică, veți completa formularele puse la dispoziție de echipa medicală din care rezultă evoluția stării batranul/ persoana asistata (de exemplu, fișa de îngrijiri). Înainte de a completa documentele cerute de echipa medicală, cereți lămuriri și indicații în legătură cu acestea (cum le completați, c le predați, cu cine țineți legătura etc).

Reuniri de informare

Este posibil ca aparținătorii sau echipa medicala să convoace astfel de reuniuni în care se discută situația și evoluția batranul/ persoana asistata . La aceste întâlniri, furnizați informațiile despre persoana asistata/ingrijita clar, concis și cu profesionalism.

Manager de proiect,
Dima Cristian



Noiembrie / 2019



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/436/4/126814

FUNDATIA "INIMA PENTRU INIMA"
UNITATEA DE INGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VARSTNICE

PLAN DE VIZITA LA DOMICILIUL BENEFICIARULUI

Nume si prenume beneficiar: _____ / Domiciliu beneficiar: _____

Responsabil de monitorizare caz: _____ / Semnatura: _____

Anul: _____

<i>Data planificata a vizitei</i>	<i>Data realizata a vizitei</i>	<i>Semnatura beneficiar</i>	<i>Concluziile vizitei</i>



Manager de proiect,
Cristian Dima





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”

MATERIAL INFORMATIV

INFORMATII GENERALE PRIVIND SERVICIUL SOCIAL ”UNITATE DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE ”

I. Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social „Unitate de îngrijire la domiciliu 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 8, Hotărârea Guvernului 967/2012 precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

(2) Standardul minim de calitate aplicabil serviciului social „Unitate de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice” este prevăzut în Anexa 8 - Standarde minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice la Ordinul MMJS 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 „Unitate de îngrijire la domiciliu 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 „Unitate de îngrijire la domiciliu 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, jydetul Valcea.

(4) Scopul serviciului social „Unitate de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice” este oferirea de asistență socio-medicală la domiciliu - ajutor pentru igiena corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, ajutor pentru prepararea hranei și hrănire, mobilizare, deplasare în interior și exterior, efectuare cumpărături, activități de menaj, sprijin pentru plata unor facturi și obligații.



curente, însoțirea la instituții pentru rezolvarea unor probleme personale, servicii de natură medicală, activități de recuperare prin mișcare, activități de petrecere a timpului liber - pentru persoanele vârstnice definite de lege care au domiciliul în orasele Babeni și Ocnele Mari, precum și în comuna Bujoreni, și se află în imposibilitatea de a se îngriji singure sau a căror familie nu pot asigura, parțial sau integral, îngrijirea și întreținerea acestora.

Serviciile de îngrijire socio-medicală temporară la domiciliul beneficiarilor sunt:

- *servicii de bază*: ajutor pentru igiena corporală, îmbrăcare și dezbrăcare; igiena eliminărilor; hrănire și hidratare; transfer și mobilizare; deplasare în interior; comunicare;
- *servicii de suport*: ajutor pentru prepararea hranei; efectuare cumpărături; activități de menaj; însoțire la medic sau la alte instituții, consiliere socială și /sau psihologică;
- *servicii de natură medicală* - monitorizarea stării de sănătate (măsurarea tensiunii arteriale, măsurare glicemie, supravegherea medicației, îndrumarea spre diverse servicii medicale); prevenire escare; tratament injectabil, la recomandarea medicului; consiliere medicală;

II. Date generale privind acordarea serviciilor sociale

A. Tipuri de servicii sociale și facilități oferite

Principalele funcțiile ale serviciului social „Unitate de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice” sunt următoarele:

a) *de furnizare a serviciilor sociale prin asigurarea următoarelor activități:*

1. reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;
2. oferirea unei game variate de servicii de bază ale vieții zilnice : igienă corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, transfer și mobilizare, deplasare în interior, comunicare;
3. servicii de bază instrumentale ale vieții de zi cu zi: preparare hrană, efectuare de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, sprijin pentru plata unor servicii și obligații curente;

b) *de informare a beneficiarilor, potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său 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. informare asupra drepturilor și beneficiilor serviciilor sociale furnizate la nivel local;
2. informare și prevenire asupra situațiilor de risc social;
3. consiliere psihologică; 4. consiliere privind drepturile sociale;

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. elaborearea de proceduri specifice serviciului;

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

1. procurarea de materiale de îngrijire;
2. participarea la cursuri de pregătire și dezvoltare profesională;
3. activități de perfecționare continuă a personalului;

B. Contribuția beneficiarilor

Beneficiarii serviciului social „Unitate de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice” **nu vor achita contribuție pentru acordarea serviciilor.**



Functionarea serviciului social este asigurata prin intermediul proiectului *SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA - POCU/436/4/4/126814*.

C. Condiții de admitere

Beneficiarii serviciilor sociale

Beneficiarii serviciilor sociale acordate de "**Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice**" sunt **persoane varstnice**, pentru care s-a stabilit un grad de dependenta conform HG 886/2000 pentru aprobarea Grilei nationale de evaluare a nevoilor persoanelor varstnice:

Condițiile de accesare a serviciilor sociale furnizate de "Unitatea de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoane Varsnice " sunt următoarele:

a) solicitantii (sau reprezentantii lor legali) vor depune pentru intocmirea dosarului de ingrijire la domiciliu urmatoarele 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 sanatate;
- ~ copie cupon de pensie;
- ~ ancheta socială privind evaluarea starii de necesitate a persoanei varstnice.

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

b) criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor:

- ~ se adreseaza exclusiv persoanelor varstnice care au nevoie de ingrijiri la domiciliu;
- ~ beneficiarii sunt persoane varstnice asa cum sunt definite in actele normative in vigoare (art. 6, lit. b din Legea 292/2011 a asistentei sociale, art. 1, alin. 4 din Legea 17/2000 privind asistenta sociala a persoanelor varstnice).
- ~ serviciile de ingrijire la domiciliu se acorda doar in cazul in care nu pot fi furnizate de ingrijitorii informali;
- ~ 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.

Conditii de incetare a acordarii serviciilor la domiciliu:

- ~ la solicitarea beneficiarului sau a reprezentantului legal al acestuia;
- ~ prin decizia furnizorului serviciului;
- ~ prin acordul partilor;
- ~ deces;
- ~ internare intr-o unitate medicala sau sociala;
- ~ schimbarea domiciliului beneficiarului in alta localitate;
- ~ daca beneficiarul nu respecta prevederile contractuale;
- ~ daca beneficiarul a incheiat contract de intretinere, contract de intretinere cu uzufruct viager sau orice alt act juridic cu clauza de intretinere;
- ~ daca beneficiarul sau familia nu mai doresc aceste servicii;
- ~ in caz de forta majora.



D. Structura organizatorică

Serviciul social va funcționa cu un număr de 8 persoane:

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

Programul de funcționare al ” Unității de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice”:

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

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

TELEFON/FAX: 0250.736307

Persoana de contact: Dima Cristian, manager proiect, 0737516336

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 specifice

Titlul proiectului: SANSE REALE PENTRU O VIATA MAI BUNA

Contract: POCU/436/4/4/126814

CONVENTIE DE COLABORARE

FUNDATIA „INIMA PENTRU INIMA” – furnizor de servicii sociale acreditat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, cod fiscal 9658795, cu sediul social în Ramnicu Valcea, Str. General Magheru Nr. 9, Bl. 9, Sc. A, Ap. 9, jud. Valcea, telefon 0722291605, fax 0250736307, reprezentat prin doamna Dobre Lidia, în calitate de Presedinte,

Și

PRIMARIA ORASULUI BABENI, orasul Băbeni, Str. Dragoș Vrânceanu nr. 167, județul Valcea, telefon 250 765 160, email: babeni@vl.e-adm.ro, reprezentată prin domnul Bogdan Stefan, în calitate de primar,

Având în vedere ca:

- Fundatia „Inima pentru Inima” dorește reorganizarea activității pentru a veni în întâmpinarea necesităților reale de servicii sociale ale populației vârstnice din Orasul Babeni;
- Primaria Orasului Babeni are ca obiectiv principal îmbunătățirea calității vieții populației vârstnice din orasul Babeni și facilitării accesului acestora către servicii sociale la înalte standarde de calitate;
- Fundatia „Inima pentru Inima” a identificat posibilitatea de acordare de servicii la domiciliu persoanelor vârstnice din orasul Babeni.
- Ambele părți au ca obiective servicii sociale și intenționează să îmbunătățească calitatea acestora pentru populația care se află într-o situație socială de vulnerabilitate.

au convenit următoarele:

I. OBIECTUL CONVENTIEI:

Cooperarea dintre Fundatia „Inima pentru Inima” și Primaria Orasului Babeni în scopul implementării în comun a *Proiectului "Sanse reale pentru o viața mai bună"*, proiect finanțat Programul Operațional Capital Uman 2014-2020, Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei.

Obiectivul general al proiectului constă în înființarea de servicii sociale multifuncționale fără componentă rezidențială (**unitate de îngrijire la domiciliu și serviciu mobil de distribuire a hranei**), în vederea asigurării incluziunii sociale și prelungirii și îmbunătățirii calității vieții persoanelor vârstnice aflate în situații de dependență și excluziune socială din orasul Babeni, prin modernizarea, extinderea și dotarea infrastructurii de servicii.

La nivelul Orasului Babeni, **Fundatia „Inima pentru Inima” va infiinta, organiza si administra doua servicii sociale:**

1. Unitatea de ingrijire la domiciliu pentru persoane varstnice

Unitatea de ingrijire la domiciliu pentru persoane varstnice (cod serviciu social - 8810ID-I/ HG 867/2015), va asigura persoanelor varstnice dependente atat **servicii pentru efectuarea activitatilor de baza ale vietii zilnice** (igena corporala, imbracare si dezbracare, igena eliminarilor, hranire si hidratare, transfer si mobilizare, deplasare in interior, comunicare), cat si **servicii pentru efectuarea activitatilor instrumentale ale vietii zilnice** (pregatirea hranei si livrarea acesteia, efectuarea de cumparaturi, activitati de menaj, insotirea in mijloacelor de transport, facilitarea deplasarii in exterior, companie, activitati de administrare si gestionare a bunurilor, activitati de petrecere a timpului liber), are **scop** prevenirea institutionalizarii persoanelor varstnice, mentinerea autonomiei functionale in propria locuinta si de imbunatatire a calitatii vietii acestora.

In cadrul unitatii serviciile de ingrijire personala se vor acorda integrat cu **servicii de recuperare/reabilitare** (kinetoterapie, fizioterapie), cu **servicii de consiliere sociala si cu servicii de informare**.

Unitatea de ingrijire la domiciliu pentru persoane varstnice va putea asigura servicii de ingrijire la domiciliu pentru **persoane varstnice cu domiciliul in Orasul Babeni, aflate in intr-un grad de dependenta**. 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.

2. Serviciul mobil de distribuire al hranei - masa pe roți pentru persoane varstnice

Serviciul social masa pe roți **constă în a sprijini vârstnici cu deficiente locomotorii** din orasul Babeni care sunt imobilizați la domiciliu și nu au aparținători, au un venit foarte mic pe lună. Aceștia vor primi în fiecare zi o masă caldă. Masa va fi livrată la domiciliu de către personalul serviciului, care va petrece și câteva clipe cu persoanele varstnice. Este o ocazie să schimbe impresii, să își împărtășească durerile sau bucuriile pe care le au pe parcursul zilei sau al săptămânii, să discute ultimele știri, un moment de socializare, de întâlnire adevărată, umană, cu personalul serviciului. Serviciul masa pe roți pentru persoane varstnice (cod serviciu social - 8899 CPDH-II / HG 867/2015), care va asigura persoanelor varstnice distribuția de hrana caldă pentru masa de prinz, are **scop prevenirea institutionalizarii persoanelor varstnice dependente**, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții acestora. Deficiența locomotorie va fi dovedită prin ancheta socială întocmită de serviciul social în colaborare cu personalul de specialitate din cadrul Primăriei Orasului Babeni, dar și prin documente medicale.

„Masa pe roți” este un serviciu social care, pe lângă asigurarea hranei calde zilnice, ofera și o monitorizare permanentă a persoanelor varstnice, prin acțiunea sa se reduce și sentimentul de singurătate și izolare socială.

II. DURATA CONVENTIEI

Prezentata conventie se va derula pe o perioada de **minim 2 ani** cu incepere de la data semnarii, perioada de implementare a proiectului. Conventia poate fi prelungita daca ambele parti, dupa incetarea finantarii prin POCU, identifica surse de finantare pentru continuarea functionarii serviciilor sociale.

III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE FUNDATIEI „INIMA PENTRU INIMA”

1. Asigura realizarea obiectivelor specifice ale proiectului, vizand obtinerea unui impact favorabil asupra prevenirii institutionalizarii persoanelor varstnice.

2. Organizeaza si administreaza serviciile sociale destinate persoanelor varstnice, asigurand resursele umane necesare si finantarea integrala a cheltuielilor serviciilor sociale.

3. Realizează evaluarea nevoilor de îngrijire personală la domiciliul beneficiarului, indiferent dacă acesta a fost supus anterior evaluării realizată de structurile de evaluare complexă prevăzute de lege sau, după caz, de unități sanitare (cabinete de medicină de familie, cabinete de specialitate, unități sanitare cu paturi).

5. Intocmeste planul individual de îngrijire si asistenta in baza caruia se acorda serviciile sociale.

6. Monitorizeaza activitatile destinate persoanelor varstnice de personalul serviciilor sociale pentru ca acestea sa fie in concordanta cu standardele de calitate impuse de Ministerul Muncii si Protectiei Sociale.

7. Transmite semestrial, către serviciul public de asistență socială lista beneficiarilor serviciilor sociale, cu nume și prenume, vârstă, adresa de domiciliu/reședință.

8. Promovează relațiile de colaborare și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află persoana varstnica, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

9. Semestrial intocmeste un raport privind activitatea serviciului pe care il prezinta Primariei Orasului Babeni.

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PRIMARIEI ORASULUI BABENI

1. Sprijina Fundatia „Inima pentru Inima”, prin intermediul personalului de specialitate, in indentificarea persoanelor varstnice potentiali beneficiari ai serviciilor sociale - unitatea de îngrijire la domiciliu și serviciul mobil de distribuire a hranei.

2. Realizeaza, impreuna cu specialistii Fundatiei „Inima pentru Inima”, evaluarea persoanelor varstnice pentru a stabili gradul de dependență a acestora prin aplicarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000.

3. Promovează relațiile de colaborare și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află persoana varstnica, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată de cele doua servicii sociale.

V. INCETAREA CONVENTIEI

Prezenta conventie inceteaza:

- a) prin acordul de vointa al partilor;
- b) prin reziliere in conditiile prevazute de prezentul articol. ;

c) la data expirării duratei pentru care a fost încheiată în condițiile prevăzute de art. II.

VI. MODIFICAREA CONVENTIEI

Modificarea prezentei convenții poate fi făcută prin act adițional, cu acordul ambelor părți. Partenerul interesat va înainta celeilalte părți solicitarea de modificare a convenției cu 15 de zile înainte de data la care se intenționează ca modificarea să intre în vigoare. Dosarul necesar realizării unui act adițional va fi pregătit de către semnatarii prezentului protocol de colaborare.

VII. LITIGII

În caz de litigii părțile vor încerca soluționarea acestuia în mod amiabil.

VIII. DISPOZIȚII FINALE

Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentei convenții, trebuie să fie transmisă în scris.

Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii, cât și în momentul primirii.

Prezenta convenție a fost întocmită în două exemplare în original, câte unul pentru fiecare parte.

**FUNDATIA
„INIMA PENTRU INIMA”**
Presedinte,
Lidia Dobrea



Manager de proiect,
Cristian Dima

PRIMARIA ORASULUI BABENI

Primar,
Bogdan Stefan



Nr. 5 din 14.01.2020.

Nr. 603 din 15.01.2020