



ROMÂNIA
JUDEȚUL HARGHITA
CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI
MIERCUREA - CIUC

HOTĂRÂREA Nr. 86/2022

privind înființarea Serviciului de asistență comunitară în cadrul Direcției de asistență socială din cadrul aparatului propriu al primarului Municipiului Miercurea Ciuc

Consiliul Local Municipal Miercurea-Ciuc, întrunit în ședința ordinară din 31 martie 2022;

Având în vedere Referatul de aprobare nr. 14526/14.03.2022 și Raportul de specialitate nr. 14529/14.03.2022 al Direcției de asistență socială, privind înființarea Serviciului de asistență comunitară în cadrul Direcției de asistență socială din cadrul aparatului propriu al primarului Municipiului Miercurea Ciuc;

Pe baza rapoartelor comisiei:

- juridice
- economice, servicii publice și comerț
- sănătate, protecție socială, tineret, sport, agrement, turism și culte

În baza prevederilor:

Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Standardele minime de calitate aplicabile, aprobate prin Ordinul 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;

- Art. 118 alin. (1) și art. 127 alin. (1) lit. c) din Legea nr. 272/2004, privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată cu modificările și completările ulterioare;

- Art. 134 și art. 136 alin. (1) și (2) din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;

HCL nr. 14/2022 privind aprobarea Planului anual de acțiune privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul Consiliului Local al Municipiului Miercurea-Ciuc pentru anul 2022;

Legii nr. 273/2006 privind finanțele publice locale, cu modificările și completările ulterioare; Legii nr. 317/2021 a bugetului de stat pe anul 2022;

HCL nr. 43/2022 privind aprobarea bugetului de venituri și cheltuieli al municipiului Miercurea Ciuc pe anul 2022 și estimări pentru anii 2023-2025

În conformitate cu prevederile art. 35 alin. (1), art. 40 din Legea nr. 273/2006 privind finanțele publice locale, cu modificările și completările ulterioare;

- Art. 7 alin (13) din Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, cu completările ulterioare;

- În temeiul art. 129 alin. (2) lit. a), d.), alin (3) lit. e) și alin. (7) lit. b), art. 139 alin. (1), (3), art. 196 alin. (1) lit. a) și art. 627 alin (2) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.



HOTĂRĂȘTE:

Art.1. Se înființează Serviciul de asistență comunitară în cadrul Direcției de asistență socială din cadrul aparatului propriu al primarului municipiului Miercurea-Ciuc, fără personalitate juridică, cod serviciu social: 8899CZ-PN-V.

Art.2. Se aprobă Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului de asistență comunitară, conform **Anexei nr. 1**, care face parte integrantă din prezenta Hotărâre.

Art.3. Se aprobă Manualul de proceduri al Serviciului de asistență comunitară, conform **Anexei 2** care face parte integrantă din prezenta Hotărâre.

Art.4. Se aprobă Instrumentele de lucru al Serviciului de asistență comunitară, conform **Anexei nr. 3**, care face parte integrantă din prezenta Hotărâre.

Art.5. Cu aducerea la îndeplinire a prezentei Hotărâri se însărcinează Viceprimarul municipiului, doamna Sôgor Enikô; Direcția economică și Direcția de asistență socială, din cadrul aparatului de specialitate al primarului Municipiului Miercurea-Ciuc.

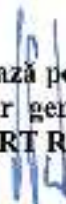
Art. 6. Prezenta hotărâre se comunică:

- a) Instituției Prefectului - Județul Harghita;
- b) Primarului Municipiului Miercurea-Ciuc, domnului Korordi Attila;
- c) Viceprimarului Municipiului Miercurea-Ciuc, doamnei Sôgor Enikô;
- d) Direcției economice;
- e) Direcției de asistență socială.

Președintele ședinței
BARDO CZ LÁSZLÓ



Contrasemnează pentru legalitate -
Secretar general
WOHLFART RUDOLF



**REGULAMENT
DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**a Serviciului de asistență comunitară în cadrul Direcției de asistență socială din cadrul
aparaturii propriu al primarului Municipiului Miercurea Ciuc**

ART. 1. Dispoziții generale. Definiție

(1) „SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ” este un serviciu în cadrul Direcției de asistență socială din cadrul aparatului propriu al primarului Municipiului Miercurea Ciuc, fără personalitate juridică, înființată prin Hotărâre a Consiliului Local.

(2) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al serviciului social „SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ”, aprobat prin Hotărâre a Consiliului Local, prin care a fost înființat, în vederea asigurării funcționării acestuia cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a asigurării accesului persoanelor beneficiare la informații privind condițiile de admitere, serviciile oferite.

ART. 2 Identificarea serviciului social

(1) „SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ”, este un serviciu în cadrul Direcției de asistență socială din cadrul aparatului propriu al primarului Municipiului Miercurea Ciuc, fără personalitate juridică, înființată prin Hotărâre a Consiliului Local, cu cod serviciu social: 8899 CZ-PN-V - Servicii de asistență comunitară;

(2) Standardelor minime de calitate aplicabile pentru acest serviciu sunt regelementate prin Ordinul 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, emis de către Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale;

(3) Serviciul social este înființat și administrat de Municipiul Miercurea Ciuc, acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF nr. 006327 din data de 01.11.2019, cu sediul în municipiul Miercurea Ciuc, P-ța Cetății nr. 1, județul Harghita, codul de înregistrare fiscală nr. 4368103, prin Direcția de asistență socială.

(4) Obiectul de activitate al serviciului social: alte activități de asistență socială fără cazare.

ART. 3 Scopul serviciului social

Scopul serviciului social este de a **asigura accesul la servicii sociale și medicale** persoanelor adulte/familiilor aflate în situație de dificultate socială, care îndeplinesc criteriile de eligibilitate, precum și de a acorda sprijin și asistență pentru prevenirea situațiilor ce pun în pericol securitatea acestora.

Serviciul social are rolul de a desfășura activități și de a **furniza servicii**, organizate la nivelul comunității pentru soluționarea problemelor medico-sociale ale individului/familiei, în vederea menținerii acestuia în propriul mediu de viață și care se acordă în sistem integrat.

Serviciul de asistență comunitară oferă următoarele tipuri de activități/servicii:

- informare și consiliere: privesc drepturile sociale, prevenirea și combaterea unor comportamente care pot conduce la creșterea riscului de excludere socială (violenta în familie, traficul de persoane, delincvență ș.a.), precum și măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale și inserției/reinserției familiale a categoriilor de persoane;



- Asistență socială, diagnoză socială, elaborarea planului de intervenție;
- consiliere psihologică, precum și, după caz, terapii de specialitate;
- educație extracurriculară: educație pentru sănătate, educație privind prevenirea și combaterea bolilor transmisibile, educație pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, educație civică, educație pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație pentru prevenirea și combaterea comportamentelor antisociale;
- facilitarea accesului pe piața muncii: suport pentru obținerea unui loc de muncă și menținerea pe piața muncii, facilitarea accesului la servicii de formare și reconversie profesională, orientare vocațională;
- promovarea unui stil de viață sănătos și activ: facilitarea accesului la servicii medicale, organizarea acțiunilor și/sau promovarea participării la activități de educație fizică sau sportive, organizarea evenimentelor și/sau facilitarea accesului la activități culturale și artistice, excursii și drumeții, promovarea activităților de voluntariat, etc.;
- intervenție în stradă, identificarea și evaluarea socio-medicală a persoanelor fără adăpost, transportul persoanelor fără adăpost la unități sanitare cu paturi/ambulatorii de specialitate/cabinete medicale, acordarea unor măsuri de sprijin (distribuire de pachete de hrană, băuturi nealcoolice calde, păături, haine, încălțăminte, acordarea de tratament medical de urgență, etc.);
- colectare, depozitare și distribuire de ajutoare materiale și alimentare;
- transportul și distribuirea hranei calde la domiciliul persoanelor eligibile sau oferire masă caldă în Centrul Social;
- comunicare și monitorizare situații de risc, monitorizare persoane vârstnice singure și bolnavi cronici cu venituri mici, etc;
- acompaniere în scopul prevenirii și combaterii izolării sociale;
- procurarea actelor de identitate (certificate de naștere, cărți de identitate);
- alte activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate: conștientizare și sensibilizare a publicului privind riscul de excluziune socială, respectarea drepturilor sociale și promovarea măsurilor de asistență socială, mediere socială, etc.;
- suport pentru realizarea unor activități instrumentale ale vieții zilnice (menaj, gestionare bunuri, efectuare cumpărături, plata facturilor), precum și mici reparații sau lucrări de amenajare a mediului ambiant.

ART. 4 Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul de asistență comunitară, funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de **Legea nr. 292/2011**, cu modificările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

(2) Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul 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, emis de către Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale - *Anexa 7 - Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, destinate persoanelor adulte.*

(3) Serviciul de asistență comunitară furnizează servicii sociale primare și specializate în vederea prevenirii marginalizării sociale a beneficiarilor fundației, furnizate în baza Legii 292/2011 privind asistența socială;



ART. 5 Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și a principiilor specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

(2) Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în cadrul serviciului de asistență comunitară sunt următoarele:

- a) funcționarea în regim de intervenție imediată, nefiind necesară încheierea contractului de furnizare de servicii;
- b) intervenția integrată;
- c) flexibilitatea organizării serviciului în locul unde este necesară intervenția;
- d) posibilitatea prestării serviciilor fără evaluarea nevoilor persoanei, în funcție de tipul de intervenție, fiind suficientă înregistrarea persoanelor în registrul de evidență sau în liste de prezență;
- e) promovarea unei imagini pozitive în comunitate a categoriilor de persoane vulnerabile sau aflate în situații de dificultate;
- f) promovarea comportamentului civic și asumarea responsabilității sociale de către toți actorii sociali, în vederea prevenirii situațiilor de risc;
- g) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- h) 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;
- i) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- j) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare, și asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- k) 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;
- l) promovarea relațiilor de colaborare cu serviciul public de asistență socială, precum și cu toți actorii sociali.
- g) participarea beneficiarilor, potrivit căreia beneficiarii participă la formularea și implementarea politicilor cu impact direct asupra lor, la realizarea programelor individualizate de suport social și se implică activ în viața comunității, prin intermediul formelor de asociere sau direct, prin activități voluntare desfășurate în folosul persoanelor vulnerabile;
- m) activizarea, potrivit căreia măsurile de asistență socială au ca obiectiv final încurajarea ocupării, în scopul integrării/reintegrării sociale și creșterii calității vieții persoanei, și întărirea nucleului familial;
- l) respectarea dreptului la autodeterminare, potrivit căreia fiecare persoană are dreptul de a face propriile alegeri, indiferent de valorile sale sociale, asigurându-se că aceasta nu amenință drepturile sau interesele legitime ale celorlalți;

ART. 6 Beneficiarii serviciilor sociale

(1) **Beneficiarii serviciilor sociale** acordate în cadrul serviciului de asistență comunitară sunt persoane adulte/familii cu domiciliul/reședința în Municipiul Miercurea Ciuc, precum și din alte localități decât cea pe a cărei rază administrativ-teritorială funcționează serviciul social care îndeplinesc cumulativ condiții determinate de starea socială, medicală și îndeplinesc criteriile de admitere, criterii sociale și medicale.

Serviciul social deservește atât nevoile persoanelor fără adăpost, ale persoanelor care nu beneficiază de asigurare medicală, precum și nevoile persoanelor care se află în risc de



excluziune socială și ale persoanelor cu venituri mici, indiferent de rasă, etnie, sex, vârstă sau religie și care solicită personal serviciile de asistență comunitară.

Persoane adulte, persoane pensionate de vârstă sau invaliditate, persoane vârstnice fără venituri sau cu venituri reduse, familii cu copii aflați în situație de risc, familii aflate în situații de urgență/de criză, persoane aflate în situație de criză/de urgență în urma unor calamități naturale, persoane lipsite din varii motive de adăpost, victime ale violenței în familie, alte persoane aflate în situații de urgență/de criză etc.

(2) Grupul Țintă:

persoana/familia fără adăpost – persoana/familia fără locuință și care trăiește în stradă, parcuri, piețe, scări de bloc, canalizări sau în locuințe improvizate din carton, clădiri dezafectate, sau aflați în unități sanitare (spitale) și care se afla în situație de nevoie socială; în cadrul acestei categorii de populație se includ și persoanele adulte/familii fără adăpost, dependente de stradă, deprofesionalizate, fără șanse de reinserție socio-profesională; persoanele care nu au adăpost de un timp relativ îndelungat; persoanele/familiiile care nu beneficiază de asigurare medicală; persoanele/familiiile fără venituri; persoanele/familiiile care se află în risc de excluziune socială; persoanele/familiiile cu venituri mici; persoane vârstnice fără venituri sau cu venituri reduse; persoanele/familiiile în situație de risc; victime ale violenței în familie;

Capacitatea: numărul beneficiarilor în cadrul serviciului social este de maxim 160 beneficiari/zi.

(3) Condițiile de accesare a serviciilor:

Conform standardelor minime de calitate, serviciul social deține o Procedură proprie de accesare a serviciilor sociale, disponibilă la sediul furnizării serviciului.

Pentru a accesa serviciile de consiliere și intervenție socială, beneficiarii vor prezenta:

- acte de stare civilă (dacă le dețin)
- acte medicale
- certificate de încadrare în grade de dizabilitate și/sau decizii de stabilire a capacității de muncă
- orice alt act, la solicitarea personalului de specialitate, necesar acordării de servicii ori/și beneficii sociale

Serviciile de informare și îndrumare pot fi furnizate pe loc, și fără evaluarea nevoilor persoanei, dacă acesta nu dorește să ofere informații în acest sens. În aceste situații sunt suficiente înregistrarea persoanelor în registrul de evidență cu menționarea acestui aspect.

Contracte de acordare a serviciilor sociale se încheie doar pentru beneficiarii care urmează un program de integrare/reintegrare socială care necesită planificare a activităților pe o perioadă determinată de timp, și anume minimum 6 luni. Programul de integrare/reintegrare socială include în mod obligatoriu elemente de complementaritate și abordare integrată din partea specialistului, potrivit cărora:

- pentru asigurarea întregului potențial de funcționare socială a persoanei, ca membru deplin al familie, comunității și societății, serviciile sociale trebuie corelate cu toate nevoile beneficiarului și acordate integrat cu o gamă largă de măsuri și servicii din domeniul economic, educațional, de sănătate, cultural, locativ, mediul social de viață al acestuia, după caz.

Decizia de admitere/respingere pentru a accesa serviciile sociale de informare și consiliere acordate în cadrul serviciului social, se ia de către personalul de specialitate, la prima întâlnire cu beneficiarul, prin aplicarea instrumentului specific: Fișa de evaluare



inițială.

În situația în care, la prima evaluare ori pe parcursul măsurilor luate, nevoile stabilite de comun acord impun o abordare integrată, decizia de admitere/respingere se ia la propunerea specialistului care a realizat evaluarea, cu aprobarea coordonatorului serviciului.

Contribuția beneficiarului nu este una de ordin financiar, ci de activizare și primordialitate, potrivit căroră:

- măsurile de asistență socială au ca obiectiv final încurajarea ocupării, în scopul integrării/reintegrării sociale și creșterii calității vieții persoanei, și întărirea nucleului familial;
- responsabilitatea persoanei și/sau a 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 este primordială;

(4) Persoanele beneficiare de servicii de asistență comunitară, 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, după caz;
- c) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- d) să li se asigure continuitatea/transferul/recomandarea 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 fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;
- g) să beneficieze de toate serviciile medicale și sociale, în funcție de nevoile resimțite, oferite în cadrul serviciului social.

(5) Persoanele beneficiare de servicii de asistență comunitară, 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 și situația de dependență, la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- c) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală și economică și medicală;
- d) să respecte prevederile prezentului regulament;
- e) să nu lezeze în niciun fel personalul angajat, în special responsabilul de caz în procesul de acordare a serviciilor;

ART. 7 ACTIVITĂȚI ȘI FUNCȚII ALE SERVICIULUI SOCIAL „SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ”

Principalele funcțiile ale serviciului social, sunt următoarele:

- a) **de furnizare a serviciilor sociale în comunitate, prin asigurarea următoarelor activități:**
 - 1. **evaluarea inițială:** realizată la prima întâlnire cu beneficiarul de către asistentul social pentru a identifica nevoile individuale și familiale, în baza cărora este elaborat planul de intervenție. În cadrul acestui proces, persoana primește gratuit informații privind drepturile sociale de care poate beneficia, dar și consilierea necesară în vederea depășirii situațiilor de dificultate. Evaluarea inițială poate avea în vedere inclusiv realizarea diagnozei sociale la nivelul grupului și comunității și elaborarea planului de servicii comunitare.
 - 2. **elaborarea planului de intervenție:** cuprinde măsuri de asistență socială, respectiv serviciile recomandate pentru soluționarea situațiilor de nevoie sau risc social identificate, precum și beneficiile de asistență socială la care persoana are dreptul.
 - 3. **aplicarea planului de intervenție:**



- realizarea unor activități de informare și consiliere,
- educație extracurriculară în funcție de situația dată,
- activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate,
- procurarea actelor de identitate și de stare civilă,
- evaluare nevoilor pentru obținerea unor drepturi sociale: sprijin pentru obținerea documentelor necesare asigurării medicale, încadrării în grad de dizabilitate;
- facilitare acces la diverse servicii medicale (de bază și de specialitate);

b) de valorificare a potențialului membrilor comunității în vederea prevenirii situațiilor de neglijare, abuz, abandon, violență, excluziune socială etc., prin asigurarea următoarelor activități:

1. activități de sensibilizare și informare a populației prin sporirea conținutului educațional ce promovează toleranța față de grupurile sociale vulnerabile, dar și de conceperea și implementarea unor campanii susținute educative și de sporire a conștientizării diversității, adresat atât publicului larg cât și factorilor de decizie: funcționari publici și angajatori;
2. promovarea participării sociale prin asigurarea informării publice regulate privind planurile performanțelor instituțiilor publice, dar și diseminarea prin canalele mass-media a interacțiunilor reușite între beneficiari și personalul de specialitate a serviciului social;
3. elaborarea unei proceduri pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândul beneficiarilor;

c) de informare a potențialilor beneficiari și publicului larg despre domeniul său de activitate și 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. activități de sensibilizare și informare a populației prin sporirea conținutului educațional ce promovează toleranța față de grupurile sociale vulnerabile, dar și de conceperea și implementarea unor campanii susținute educative și de sporire a conștientizării diversității, adresat atât publicului larg cât și factorilor de decizie: funcționari publici și angajatori;
2. promovarea participării sociale prin asigurarea informării publice regulate privind planurile performanțelor instituțiilor publice, dar și diseminarea prin canalele mass-media a interacțiunilor reușite între beneficiari și personalul de specialitate;
3. informarea beneficiarilor și a publicului larg despre existența Cartei drepturilor beneficiarilor, prin diverse căi de comunicare, inclusiv organizare de întâlniri cu grupuri vulnerabile;
4. deținerea și punerea la dispoziția beneficiarilor și a publicului larg prin diverse căi de mediatizare, materialele informative privind serviciile oferite și activitățile derulate: materiale scrise, broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare, postate pe site-ul proprii;

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. elaborarea unor proceduri și chestionare prin care personalul de specialitate să poată măsura gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile desfășurate și deciziile luate în planificare, dezvoltarea, administrarea și evaluare serviciilor sociale acordate;

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

1. de coordonare a serviciului social;
2. de instruirea continuă a personalului de specialitate privind cunoașterea procedurile utilizate pentru acordarea serviciilor sociale licențiate;
3. de cunoaștere și respectare a prevederilor legale privind administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului social;
4. încurajarea, pe lângă angajații proprii, angajării cu contracte de voluntariat a voluntarilor, conform legii;



6. revizuirea, ori de câte ori este necesară, a fișelor de post pentru angajați;
7. evaluarea anuală a personalului angajat, fiind notate gradul de îndeplinire a performanțelor acestora;
8. întocmire de propuneri privind investițiile, achizițiile publice, materialele necesare bunei funcționări a activităților, planului de perfecționare a personalului;

Art. 8. – Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal:

(1) Serviciul de asistență comunitară funcționează cu un număr total de 24 persoane după cum urmează:

- a) personal de conducere: 1
- a) personal de specialitate, de îngrijire și asistență; personal de specialitate și auxiliar: 3
- b) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: 5
- c) personal prin contract de voluntariat: 10, fără plafonarea numărului de personal utilizabil
- d) Personal de specialitate prin contract de prestări servicii: 9

ART. 9 Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere este:

- a) Șef de centru sau coordonator centru.

(2) Atribuțiile personalului de conducere sau coordonare 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 aferente;
- 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 Centrului 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 Centrul 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 Direcția 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) întocmește proiectul bugetului propriu al serviciului și contul de încheiere al exercițiului bugetar;
 - o) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;
 - p) asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;
 - q) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.
- (3) Funcțiile de conducere se ocupă prin concurs, examen, în condițiile legii sau prin desemnare.
- (4) Sancționarea disciplinară sau eliberarea din funcție a conducătorilor instituției se face în condițiile legii.

Art. 10 – Personalul de specialitate de îngrijire și asistență:

(1) Personalul de specialitate de îngrijire și asistență poate fi:

- a. medic de medicină de familie
- b. asistent medical generalist
- c. asistent medical comunitar
- d. asistent social
- e. infirmieră

(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 etc.;
- c) monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;
- d) sesizează conducerea Centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectare a prevederilor prezentului regulament etc.;
- 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.

I. Medic de medicină de familie (221108)

1. Atribuții de specialitate ale postului:

- a) organizează și răspunde de activitatea de asistență medicală acordată persoanelor din grupul țintă;
- b) asigură asistența profilactică și curativă (în limita posibilităților), precum și triajul către o unitate de profil medical în cazuri mai grave, sau cu potențial grav;
- c) acordă catagrafierea și îndrumarea profilactică a gravidei și a nou-născutului; organizează informarea și asistența derulării campaniilor de vaccinare și imunizări obligatorii a noilor născuți, beneficiari și ei ai serviciilor Centrului;



- d) supraveghează întocmirea fișei de evaluare socio-medicală pentru persoanele din grupul țintă;
- e) analizează condițiile ce influențează starea de sănătate a membrilor comunității;
- f) se implică activ în problemele de educație sanitară;
- g) participă la campaniile de informare și consiliere medicală;
- h) verifică periodic (din jumătate în jumătate de an), îndrumă și informează conducerea Centrului despre situația vaccinărilor și a imunizărilor la beneficiarii instituției, măsura funcționând și ca o verificare a condițiilor de includere/intrare în Centru a beneficiarilor descrise la Art. 4. cap. (2), punct e.
- i) întocmește, în colaborare cu specialiștii din cadrul Direcției de Sănătate Publică, materialele informative pentru derularea campaniilor de informare;
- j) supraveghează informarea cu privire la utilizarea corectă a aparaturii medicale și a instrumentarului unității;
- k) asigură păstrarea documentelor medicale;
- l) controlează, îndrumă și răspunde de aplicarea normelor de igienă și sănătate publică;
- m) selecționează persoanele care pot fi cuprinse în campanii de imunizare activă, din cadrul persoanelor din grupul țintă;
- n) asigură informarea autorităților abilitate despre un potențial focar epidemic în cadrul grupului țintă și se informează despre evoluția anchetei epidemiologice preliminare în cazul apariției unor focare de boli transmisibile;
- o) informează șeful ierarhic superior asupra aspectelor deosebite întâmpinate în activitatea sa.

2. Atribuții cu caracter general:

- a) respectă programul de lucru stabilit și informează șeful ierarhic atunci când părăsește locul de muncă în timpul programului de lucru;
- b) cunoaște și respectă circuitul documentelor;
- c) manifestă un comportament civilizat, atent și amabil față de persoanele cu care vine în contact, răspunde în cazul unui comportament nepoliticos față de aceștia;
- d) duce la îndeplinire prevederile legale ce reglementează activitatea proprie;
- e) respectă prevederile actelor normative în vigoare din domeniul său de activitate;
- f) respectă prevederile Regulamentului de Ordine Interioară, Normele P.S.I. și cele privind protecția muncii, corespunzătoare locului de muncă;
- g) păstrează secretul profesional, discreția și confidențialitatea datelor și informațiilor pe care le deține în virtutea exercitării atribuțiilor de serviciu;
- h) participă la cursurile de perfecționare și la formele de pregătire profesională, organizate potrivit legii;
- i) îndeplinește și alte atribuții încredințate de șefii ierarhici, care privesc sau au legătură cu activitățile serviciului;
- j) aplică instrucțiunile proprii de securitate și sănătate în muncă;
- k) în exercitarea atribuțiilor de serviciu este obligat să aibă o ținută morală corectă în toate împrejurările și să nu lezeze cu nimic prestigiul instituției din care face parte și pe care o reprezintă.



II. Asistent medical generalist/asistent medical comunitar

1. Atribuții de specialitate ale postului:

- a) evaluează nevoile medicale/sociale ale persoanei asistate;
- b) identifică problemele privind îngrijirea persoanelor asistate, stabilește prioritățile, elaborează și îndeplinește planurile de îngrijire și evaluează rezultatele obținute;
- c) evaluează atingerea obiectivelor urmărite, supraveghează evoluția situației fiecărei persoane asistate și raportează medicului de familie a acestora;
- d) recoltază produse biologice pentru analizele de laborator, în conformitate cu prescripțiile medicului;
- e) asigură îngrijiri medicale, administrează tratamentul oral și parenteral (injecții), efectuează sondaje și spălături la indicația medicului, efectuează pansamente și bandaje pe plăgi, entorse, luxații, fracturi, îngrijirea escarelor;
- f) pregătește materialele sanitare și instrumentarul medical pentru sterilizare și efectuează sterilizarea acestora;
- g) cunoaște și aplică normele de securitate, manipulare și descărcare a substanțelor stupefiante, precum și a medicamentelor cu regim special;
- h) urmărește funcțiile vitale ale persoanei asistate (puls, temperatură, respirație, tensiune arterială);
- i) răspunde de îngrijirea persoanelor supravegheate și urmărește efectuarea de către infirmiere a toaletei acestora, schimbarea lenjeriei de corp și de pat, asigurarea condițiilor pentru satisfacerea nevoilor fiziologice, schimbarea poziției, etc;
- j) propune, la nevoie internarea în instituții medicale de profil a persoanei asistate atunci când nevoile de îngrijire sunt mai bine acoperite în acest fel;
- k) este responsabil de caz atunci când nevoile persoanei asistate sunt preponderent de natură medicală;
- l) ține în evidență evoluția stării de sănătate a persoanelor asistate pe fișe personale;
- m) transmite informații utile celorlalți profesioniști când situația stării de sănătate a clientului s-a schimbat;
- n) participă la întâlnirile derulate în cadrul echipei medicale și participă, la cerere, la informarea și calificarea stagiarelor în aceeași disciplină și a voluntarilor.

II Asistent social

1. Atribuții de specialitate ale postului:

- a) întocmește anchete sociale privind situația socială, familială, financiară a persoanelor care solicită internare în Centrul de criză - Multifuncțional;
- b) ține evidența persoanelor asistate în Centru și informează echipa de lucru asupra evoluției cazurilor în vederea identificării soluțiilor optime;
- c) evaluează cazurile din punct de vedere social, conform fișei de evaluare, stabilind planul de intervenție și a fișei de monitorizare servicii;
- d) identifică nevoile de ordin social ale persoanei asistate și autoritățile competente pentru rezolvarea acestora;



- e) întocmește planul individual de îngrijiri, asigurându-se că preferințele și dorințele persoanei asistate sunt respectate;
- f) mobilizează rețeaua de suport familial și social a persoanei asistate;
- g) contactează alte organizații sau instituții care pot furniza servicii clientului;
- h) asigură monitorizarea și reevaluarea cazurilor, identificând schimbări care se recomandă în maniera de acordare a serviciilor;
- i) participă la concursuri în vederea selecționării și angajării personalului în cadrul Centrului de Criză - Multifuncțional;
- j) efectuează anchete privind situația persoanelor și familiilor marginalizate social;
- k) întocmește actele necesare pentru instrumentarea dosarului și acordarea unor drepturi și facilitati persoanelor cu handicap;
- l) efectuează anchete și sesizează instituțiile cu atribuții în domeniul asistenței sociale în cazul nevoilor speciale a persoanelor sau familiilor aflate în situații de risc;
- m) participă la întocmirea și elaborarea documentelor pentru promovarea proiectelor de asistență socială și atragerea de fonduri, pentru realizarea acestora, în vederea îmbunătățirii și dezvoltării obiectivelor de asistență socială și protecție socială;
- n) preia, verifică și prelucrează în format electronic cererile și declarațiile pe propria răspundere de la persoanele care solicită acordarea ajutorului pentru încălzirea locuinței în sezonul rece;
- o) întocmește documentațiile necesare pentru admiterea în centre rezidențiale de asistență socială și medico-sociale.

Art. 11. Personalul de specialitate reprezintă 80 % din totalul personalului, conform HG 476/2019 pentru modificarea Legii 197/2012 și HG 867/2015.

Art. 12 Personalul Centrului are normă de lucru de 40 ore/săptămână, respectiv 8 ore/zi și beneficiază de drepturile prevăzute de legislația muncii în vigoare.

Art. 13 Finanțarea centrului

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

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

- a) contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora, după caz;
- b) bugetul local al Municipiului Miercurea-Ciuc;
- c) bugetul de stat;
- d) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și străinătate;
- e) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;
- f) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

DISPOZIȚII FINALE

Art. 14 Îndrumarea metodologică a Centrului de criză - Multifuncțional se realizează prin Direcția de asistență socială din aparatul propriu al primarului municipiului Miercurea Ciuc



Art. 15 Șeful de centru sau coordonatorul centrului va asigura aducerea la cunoștință a prevederilor prezentului regulament precum și documentele anexă (ROI, Manual de proceduri etc.) salariaților, beneficiarilor Centrului de criză - Multifuncțional.

Art. 16 Activitatea Centrului de criză - Multifuncțional va fi supravegheată de conducerea Municipiului Miercurea-Ciuc.

ART. 14 Dispoziții finale

(1) Prevederile prezentului regulament, vor fi aduse la cunoștință, atât beneficiarilor sau reprezentanților legali, cât și personalului serviciului social pe bază de semnătură, având obligația de a-l cunoaște și de a-l aplica întocmai.

(2) Personalul răspunde civil, penal sau administrativ, după caz, pentru neaducerea la îndeplinire a atribuțiilor prevăzute în prezentul ROF și în fișele de post, pentru abateri de la etică și deontologia profesională.

(3) Toți salariații au obligația de a îndeplini și alte atribuții din domeniul de activitate a serviciului din care fac parte, care decurg din actele normative în vigoare.

(4) Salariații au obligația să asigure securitatea materialelor cu conținut secret, răspunzând de scurgerea informațiilor și a documentelor din compartimentele respective.

(5) Neîndeplinirea integrală și în termenul legal a sarcinilor de serviciu se sancționează conform legislației muncii.

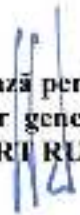
(6) Prezentul regulament de organizare și funcționare al serviciului social, este elaborat cu respectarea modelului-cadru aprobat prin Hotărârea Guvernului 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale și se completează de drept cu actele normative în vigoare sau se modifică cu prevederile legislației în vigoare care reglementează acest domeniu de activitate.

(7) Înregistrarea și arhivarea datelor se efectuează în conformitate cu normele legale în vigoare.

Președintele ședinței
BARDO CZ LÁSZLÓ



Contrascemnează pentru legalitate –
Secretar general
WOHLFART RUDOLF



Anexa nr. 2 la HCL nr. 86 /31.03.2022

**MANUALUL DE PROCEDURI
PENTRU
SERVICIUL DE ASISTENȚĂ
COMUNITARĂ**



Opis
Pentru Manualul de proceduri
pentru Serviciul de asistență comunitară

- | | |
|--|----------|
| 1. Carta drepturilor | 4 pagini |
| 2. Codul etic | 7 pagini |
| 3. Ghidul beneficiarului | 4 pagini |
| Procedura de accesare a Serviciului de Asistență Comunitară | 4 pagini |
| 4. Procedura – Evaluarea nevoilor beneficiarilor | |
| Serviciului de Asistență Comunitară | 6 pagini |
| 5. Procedura de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz | |
| și neglijență în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară | 6 pagini |
| 7. Procedura privind încetarea acordării serviciilor către beneficiari | |
| din cadrul Serviciului de Asistență Comunitară | 5 pagini |
| 8. Plan de urgență în caz de retragere a licenței de funcționare, | |
| desființare serviciu social din cadrul | 2 pagini |

Inițiat de:

Viceprimar,

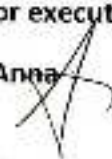
Sógor Enikő



Verificat:

Director executiv,

Nagy Anna



Vizat juridic:

Elaborat/redactat:

Consilier,

Ady András



CARTA DREPTURILOR BENEFICIARILOR AL SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ

CAPITOLUL I - DREPTURI GENERALE

Art.1 Serviciile sociale de informare și consiliere, oferite de Direcția de Asistență Socială din cadrul primăriei municipiului Miercurea Ciuc sunt accesibile fără deosebire de rasă, de naționalitate, de origine etnică, de limbă, de religie, de sex, de orientare sexuală, de opinie, de apartenență politică, de avere sau de origine socială.

Art.2 Beneficiarii au dreptul la servicii sociale, în condițiile legislației române și ale tratatelor internaționale la care România este parte.

Art.3 Serviciile sociale de informare și consiliere se acordă la cerere sau în urma sesizărilor venite din partea cetățenilor, altor instituții sau reprezentanți ai societății civile.

Art.4 Toți beneficiarii au dreptul de a fi informați asupra conținutului și modalităților de acordare a serviciilor sociale de informare și consiliere.

CAPITOLUL II - DREPTURI COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.5 Beneficiarilor serviciilor sociale de informare și consiliere li se respectă drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de naștere, rasă, sex, religie etc.

Art.6 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se asigură păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite.

Art.7 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se asigură continuitatea serviciilor sociale furnizate, atâta timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate și resursele umane și materiale ale instituției permit acest lucru.

Art.8 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se respectă dreptul la demnitate și intimitate de-a lungul procesului de furnizare a serviciilor.

Art.9 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se respectă viața intimă pe tot parcursul procesului de furnizare al serviciilor sociale.



Art.10 Beneficiarii de servicii sociale de informare și consiliere au dreptul să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă acestea există.

Art.11 Beneficiarii de servicii sociale de informare și consiliere au dreptul să participe la evaluarea serviciilor sociale primite.

Capitolul III - DREPTURI SPECIFICE SERVICIILOR DE INFORMARE

Art.12 Beneficiarii serviciilor sociale de informare au dreptul la o informare corectă. Aceasta presupune ca:

- profesioniștii trebuie să fie bine pregătiți din punct de vedere profesional;
- profesioniștii își vor adapta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile clientului (exprimarea va fi clară, concisă și se vor evita termenii științifici);
- profesioniștii vor furniza informații obiective, centrate pe problema clientului și vor comunica ceea ce clientul trebuie să știe, nu ceea ce ar dori să audă.

Art.13 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare completă, constând în:

- o abordare comprehensivă a problemei prin faptul că profesioniștii își vor construi relații cu alți profesioniști din diverse domenii de activitate;
- profesioniștii îi vor prezenta clientului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile.

Art.14 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare adaptată sau specifică, în funcție de nevoile și problemelor lor.

Art.15 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare operativă, realizată în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitării de servicii.

Art.16 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare competentă, realizată de către mai mulți profesioniști, în funcție de competențele acestora și nevoile lor.



CAPITOLUL IV - DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII DE CONSILIERE

Art.17 Relația de consiliere se bazează pe un contract, încheiat între părți, în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului, în conformitate cu legislația în domeniul protecției copilului.

Art.18 Beneficiarii de servicii sociale, au dreptul la o relație de consiliere bazată pe nevoile și dorințele lor. Aceasta presupune ca:

- profesionistul să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor clientului;
- profesionistul să aleagă strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă clientul.

Art.19 Beneficiarii de servicii sociale, au dreptul la o relație de consiliere neutră/imparțială:

- profesionistul nu va face discriminări pe bază de: sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri;
- profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- profesionistul va evita transpunerea în starca emoțională a clientului;
- profesionistul nu se va implica în relații suplimentare cu clientul;
- profesionistul nu va folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal;
- profesionistul nu va influența clientul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură;
- clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalităților de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către profesionist;
- profesionistul nu va impune o decizie luată de către el clientului;
- profesionistul va pune interesul clientului mai presus de interesul său.

CAPITOLUL V - OBLIGAȚII COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.20 Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a spune profesionistului adevărul, de a furniza acestuia informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică.

Art.21 Beneficiarii serviciilor sociale au datoria de a accepta responsabilități, respectiv de a-și asuma toate responsabilitățile obișnuite ale unei ființe umane ca membru al unei familii, al comunității și ca cetățean în acord cu normele legale în vigoare.



Art.22 Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligați să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Art.23 Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a comunica serviciului social orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală pe tot parcursul acordării serviciului social.

Art.24 Beneficiarul are obligația de a colabora cu asistentul social în acordarea serviciilor sociale.

Art.25 Beneficiarul de servicii sociale are obligația să sesizeze conducerea serviciului în cazurile în care consideră că asistentul social nu-și îndeplinește corespunzător obligațiile prevăzute în codul etic.

Art.26 Beneficiarii serviciilor sociale au obligația să manifeste respect în relația cu asistenții sociali.

Art.27 Beneficiarii de servicii sociale de informare și consiliere au obligația să respecte prevederile contractului de servicii sociale, acolo unde este cazul.

CAPITOLUL VI - DISPOZITII FINALE

Art.28 Prezenta Carta Drepturilor va fi îmbunătățită periodic dată fiind complexitatea activității în domeniul asistenței sociale.

Art.29 Carta Drepturilor se va aduce la cunoștința beneficiarilor prin afișare la sediul Direcției de asistență socială din cadrul aparatului propriu al Municipiului Miercurea Ciuc.



CODUL ETIC

al personalului care oferă servicii sociale

CAPITOLUL I - DISPOZIȚII GENERALE

Art.1. Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exercițiul îndatoririlor profesionale ale personalului Direcției de Asistență Socială din cadrul primăriei municipiului Miercurea Ciuc, care oferă servicii sociale, precum și principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale.

Art.2. Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului care oferă servicii sociale din cadrul Direcției de Asistență Socială.

Art.3. Normele de conduită cuprinse în codul etic sunt în concordanță cu reglementările legale în vigoare din domeniul asistenței sociale.

Art.4. Serviciile sociale oferite trebuie să răspundă nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii, limitării și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență, pentru preservarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

CAPITOLUL II - OBIECTIVELE CODULUI ETIC

Art.5. Obiectivele prezentului Cod de etică urmăresc să asigure:

- creșterea calității serviciilor sociale oferite;
- o bună administrare în scopul realizării interesului public;

Principalele mijloace de îndeplinire a acestor obiective se realizează prin:

- reglementarea unor norme de conduită etică profesională, necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului instituției și a personalului angajat;
- informarea publicului cu privire la conduita profesională, la care este îndreptățit să se aștepte din partea personalului angajat la Direcția de Asistență Socială din cadrul primăriei municipiului Miercurea Ciuc;
- crearea unui climat de încredere și respect reciproc între cetățeni și angajați;



CAPITOLUL III - PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Art.6. Principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale sunt:

- Furnizarea de servicii în interesul beneficiarului, în toate demersurile sale, personalul din cadrul Direcției de Asistență Socială acționează cu prioritate în interesul beneficiarului.
- Personalul din cadrul Direcției de Asistență Socială trebuie să asigure egalitate de șanse privind accesul beneficiarilor la informații, servicii, resurse și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor care îi privesc, fără discriminare de vârstă, religie, etnie, rasă, sex și orientare sexuală, statut marital, deficiență fizică sau psihică, situație materială, poziție socială.
- Respectarea demnității și unicității persoanei: personalul din cadrul Direcției de Asistență Socială trebuie să respecte și să promoveze demnitatea individului, unicitatea și valoarea fiecărei persoane, să implice beneficiarul în luarea deciziilor, să accepte opțiunea acestuia atât timp cât aceasta nu vine în contradicție cu morala și etica profesională;
- Personalul din cadrul Direcției de Asistență Socială nu trebuie să practice, să tolereze, să faciliteze sau să colaboreze la nici o formă de discriminare bazată pe rasă, etnie, sex și orientare sexuală, vârstă, convingeri politice sau religioase, statut marital, deficiență fizică sau psihică, situație materială și/ sau orice altă preferință, caracteristică, condiție sau statut.

PRINCIPII:

- **Principiul solidarității sociale:** Comunitatea participă la sprijinirea persoanelor care nu își pot asigura nevoile sociale, pentru menținerea și întărirea coeziunii sociale.
- **Principiul universalității:** Fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesului egal la servicii pentru persoanele care domiciliază sau au reședința pe raza municipiului Miercurea Ciuc.
- **Obiectivitate și imparțialitate:** În acordarea serviciilor se va păstra o atitudine obiectivă, neutral față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură;
- **Eficiența și eficacitatea:** În acordarea serviciilor se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea situației de criză în care se găsește solicitantul, păstrându-se următoarele caracteristici: calitativ, cantitativ adecvat și pe o perioadă de timp adecvată.
- **Proximitate în furnizarea de servicii sociale:** Serviciile sociale oferite vor fi adaptate nevoilor comunității și la îndemâna cetățenilor.



- **Abordarea integrată în furnizarea serviciilor sociale:** Acordarea de servicii sociale se bazează pe evaluarea completă și complexă a nevoilor solicitanților și intervenția asupra tuturor aspectelor problemei sociale de rezolvat.
- **Îmbunătățirea continuă:** Direcția de Asistență Socială se concentrează pe îmbunătățirea continuă a serviciilor sociale și pe eficientizarea resurselor disponibile.
- **Parteneriat:** Serviciile sociale se acordă în parteneriat și cooperând cu ceilalți furnizori de servicii sociale. Se va asigura monitorizarea beneficiarului atunci când situația o impune, către alte servicii sociale.
- **Orientarea spre rezultate:** Direcția de Asistență Socială are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite.
- **Egalitatea de șanse:** Toate persoanele vulnerabile beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul la serviciile sociale și de tratament egal prin evitarea oricăror forme de discriminare de ordin politic, economic, religios sau de altă natură.
- **Libertatea de a alege serviciul social în funcție de nevoia socială:** Fiecărei persoane îi este respectată alegerea făcută privind serviciul social ce răspunde nevoii sale sociale.
- **Independența și individualitatea fiecărei persoane:** Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrantă a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea. Aceasta urmărește să evite marginalizarea beneficiarilor de servicii sociale pe baza principiului că toți cetățenii, indiferent dacă necesită servicii de asistență socială sau nu, sunt ființe umane normale cu nevoi și aspirații normale.
- **Transparența și participarea în acordarea serviciilor sociale:** Fiecare persoană are acces la informațiile privind drepturile fundamentale și legale de asistență socială precum și posibilitatea de contestare a deciziei de acordare a unor servicii sociale. Membrii comunității trebuie încurajați și sprijiniți pentru a fi parte integrantă în planificarea și furnizarea serviciilor în comunitate.
- **Confidențialitatea:** În acordarea serviciilor sociale se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile astfel încât informațiile care privesc pe beneficiar să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.
- **Demnitatea umană:** Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea. Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.



CAPITOLUL IV - RELATII CARACTERISTICE ACORDARII SERVICIILOR SOCIALE

Art.7. Relațiile abordate prin prezentul Cod Etic sunt cele privind:

- Relația client –profesionist având următoarele caracteristici:

În cazul serviciilor de informare:

- Corectă;
- Completă;
- Adaptată;
- Operativă;
- Competentă.

În cazul serviciilor de consiliere:

- Contractuală;
- Bazată pe nevoile și dorințele clientului;
- Neutră/ imparțială.

- Relația coleg-coleg având următoarele caracteristici:

- cooperare;
- susținere reciprocă;
- respect reciproc;
- folosirea unui limbaj adecvat și decent;
- sinceritate și corectitudine;
- deschidere la sugestiile colegilor;
- maleabilitate și flexibilitate;
- comportament competitiv loial;
- atitudine conciliantă;

- Relația între angajați și reprezentanți ai altor instituții sau ai societății civile având următoarele caracteristici:

- loialitate față de instituția proprie;
- transparența cu privire la activitatea și deciziile administrative la nivelul instituției;
- confidențialitatea;
- evitarea folosirii imaginii instituției în interes personal;
- evitarea folosirii puterii publice în interes personal;
- promovarea unei imagini pozitive și corecte a instituției.

CAPITOLUL V - REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITA ÎN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art.8. Reguli de comportament și conduită în relația client –profesionist:

1. În identificarea clientului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii sociale, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:



- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de client de bunăvoie, care vine din proprie inițiativă la asistentul social cât și cel involuntar ca și când asistentul social a fost trimis la client și el a inițiat intervenția, să fie dispus să asculte și să fie interesat de ceea ce îi spune clientul;
- profesionistul stabilește împreună cu clientul care este problema asupra căreia urmează să acționeze;
- să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;
- să inspire încredere clientului;
- să știe să-i suscite și să-i mențină interesul pentru subiectul interviului;
- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situația acestuia;
- să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și client (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);
- profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să-și dea seama de mecanismele de apărare ale eului pe care clientul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape;

2. În furnizarea serviciilor de informare, competență, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă:

- profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a clientului, i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor clientului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

3. În cazul serviciilor de consiliere

1) Relația contractuală:

- Între părți se va încheia un contract în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului;

2) Relația bazată pe nevoile și dorințele clientului:

- profesionistul trebuie să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor clientului;
- profesionistul va alege strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă clientul.



3) Relația neutră/impățială

- profesionistul nu va face discriminări pe baza de sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri;
- profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- profesionistul va evita transpunerea în starea emoțională a clientului;
- profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu clientul;
- profesionistul nu va folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal;
- profesionistul nu va influența clientul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură;
- clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalității de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către profesionist;
- profesionistul nu va impune o decizie luată de către el clientului;
- profesionistul va pune interesul clientului mai presus de interesul său.

Art.9. Reguli de comportament și conduită în relația coleg –coleg.

- Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivată de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.
- Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.
- Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendențios.
- Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.
- Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii sociale de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor;



- Comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.
- În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admitând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art.10. În relația angajat –reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

- Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul clientului, al persoanei asistate, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.
- În reprezentarea instituției în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului.
- Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.
- Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituției evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.
- Angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopuri personale, comerciale sau electorale.

CAPITOLUL VI - DISPOZIȚII FINALE

Art.11. Prezentul Cod Etic se aplică personalului Direcției de Asistență Socială din cadrul primăriei municipiului Miercurea Ciuc, care oferă servicii sociale.

Art.12. Nerespectarea dispozițiilor prezentului Cod de etică atrage sancționarea disciplinară, materială sau penală, după caz, a persoanelor vinovate.

Art.13. Codul etic se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul Direcției de Asistență Socială, sediul Centrului de Criză – Multifuncțional cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

Art.14. În măsura în care se va modifica legislația în vigoare, Codul se va adapta sau modifica conform acesteia.

Art.15. Prezentul Cod Etic intra în vigoare începând cu data aprobării lui în ședința Consiliului Local.



GHIDUL BENEFICIARULUI SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ

Serviciul de asistență comunitară, este un serviciu în cadrul Direcției de asistență socială din cadrul aparatului propriu al primarului Municipiului Miercurea Ciuc, fără personalitate juridică, înființată prin Hotărâre a Consiliului Local, cu cod serviciu social: 8899 CZ-PN-V - Servicii de asistență comunitară;

Standardele minime de calitate aplicabile pentru acest serviciu sunt reglementate prin Ordinul 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, emis de către Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale;

Serviciul social este înființat și administrat de Municipiul Miercurea Ciuc, acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF nr. 006327 din data de 01.11.2019, cu sediul în municipiul Miercurea Ciuc, P-ța Cetății nr. 1, județul Harghita, codul de înregistrare fiscală nr. 4368103, prin Direcția de asistență socială.

Obiectul de activitate al serviciului social: alte activități de asistență socială fără cazare.

Scopul serviciului social este de a **asigura accesul la servicii sociale și medicale** persoanelor adulte/familiilor aflate în situație de dificultate socială, care îndeplinesc criteriile de eligibilitate, precum și de a acorda sprijin și asistență pentru prevenirea situațiilor ce pun în pericol securitatea acestora.

Serviciul social are rolul de a desfășura activități și de a **furniza servicii**, organizate la nivelul comunității pentru soluționarea problemelor medico-sociale ale individului/familiei, în vederea menținerii acestuia în propriul mediu de viață și care se acordă în sistem integrat.

Serviciul de asistență comunitară are o capacitate maximă de 160 beneficiari/zi

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în cadrul serviciului de asistență comunitară sunt persoane adulte/familii cu domiciliul/reședința în Municipiul Miercurea Ciuc, precum și din alte localități decât cea pe a cărei rază administrativ-teritorială funcționează serviciul social care îndeplinesc cumulativ condiții determinate de starea socială, medicală și îndeplinesc criteriile de admitere, criterii sociale și medicale.

Serviciul social deservește atât nevoile persoanelor fără adăpost, ale persoanelor care nu beneficiază de asigurare medicală, precum și nevoile persoanelor care se află în risc de excluziune socială și ale persoanelor cu venituri mici, indiferent de rasă, etnie, sex, vârstă sau religie și care solicită personal serviciile de asistență comunitară.

Persoane adulte, persoane pensionate de vârstă sau invaliditate, persoane vârstnice fără venituri sau cu venituri reduse, familii cu copii aflați în situație de risc, familii aflate în situații de urgență/de criză, persoane aflate în situație de criză/de urgență în urma unor calamități naturale, persoane lipsite din varii motive de adăpost, victime ale violenței în familie, alte persoane aflate în situații



de urgență/de criză etc.

Serviciul de asistență comunitară oferă următoarele tipuri de activități/servicii:

- informare și consiliere: privesc drepturile sociale, prevenirea și combaterea unor comportamente care pot conduce la creșterea riscului de excluziune socială (violența în familie, traficul de persoane, delinvență etc.), precum și măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale și inserției/reinserției familiale a categoriilor de persoane;
- asistență socială, diagnoză socială, elaborarea planului de intervenție;
- consiliere psihologică, precum și după caz, terapii de specialitate;
- educație extracuriculară: educație pentru sănătate, educație privind prevenirea și combaterea bolilor transmisibile, educație pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, educație civică, educație pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație pentru prevenirea și combaterea comportamentelor antisociale;
- facilitarea accesului pe piața muncii: suport pentru obținerea unui loc de muncă și menținerea pe piața muncii, facilitarea accesului la servicii de formare și reconversie profesională, orientare vocațională;
- promovarea unui stil de viață sănătos și activ: facilitarea accesului la servicii medicale, organizarea acțiunilor și/sau promovarea participării la activități de educație fizică sau sportive, organizarea evenimentelor și/sau facilitarea accesului la activități culturale și artistice, excursii și drumeții, promovarea activităților de voluntariat, etc.;
- intervenție în stradă, identificarea și evaluarea socio-medicală a persoanelor fără adăpost, transportul persoanelor fără adăpost la unități sanitare cu paturi/ambulatorii de specialitate/cabinete medicale, acordarea unor măsuri de sprijin (distribuire de pachete de hrană, băuturi nealcoolice calde, păături, haine, încălțăminte, acordarea intervenției medicale de urgență, etc.);
- colectare, depozitare și distribuire de ajutoare materiale și alimentare;
- transportul și distribuirea hranei calde la domiciliul persoanelor eligibile sau oferire masă caldă în sala de mese din Centrul Social;
- comunicare și monitorizare situații de risc, monitorizare persoane vârstnice singure și bolnavi cronici cu venituri mici, etc;
- acompaniere în scopul prevenirii și combaterii izolării sociale;
- procurarea actelor de identitate (certificate de naștere, cărți de identitate);
- alte activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate: conștientizare și sensibilizare a publicului privind riscul de excluziune socială, respectarea drepturilor sociale și promovarea măsurilor de asistență socială, mediere socială, etc.;
- suport pentru realizarea unor activități instrumentale ale vieții zilnice (menaj, gestionare bunuri, efectuare cumpărături, plăta facturilor), precum și mici reparații sau lucrări de amenajare a mediului ambiant.

Grupul țintă:

persoana/familia fără adăpost – persoana/familia fără locuință și care trăiește în stradă, parcuri, piețe, scări de bloc, rețele de canalizări sau în locuințe improvizate din carton, clădiri dezafectate, sau aflați în unități sanitare (spitale) și care se afla în situație de nevoie socială; în cadrul acestei categorii de populație se includ și persoanele adulte/familii fără adăpost, dependente de stradă, deprofesionalizate, fără șanse de reinserție socio-profesională; persoanele care nu au adăpost de un timp relativ îndelungat; persoanele/famiiliile care nu beneficiază de asigurare medicală; persoanele/famiiliile fără venituri; persoanele/famiiliile care se află în risc de excludere socială; persoanele/famiiliile cu venituri mici; persoane vârstnice fără venituri sau cu venituri reduse; persoanele/famiiliile în situație de risc; victime ale violenței în familie;

Condițiile de accesare a serviciilor:

Conform standardelor minime de calitate, serviciul social deține o Procedură proprie de accesare a serviciilor sociale, disponibilă la sediul furnizării serviciului.

Pentru a accesa serviciile de consiliere și intervenție socială, beneficiarii vor prezenta:

- acte de stare civilă (dacă le dețin);
- acte medicale;
- certificate de încadrare în grade de dizabilitate și/sau decizii de stabilire a capacității de muncă;
- orice alt act, la solicitarea personalului de specialitate, necesar acordării de servicii ori/și beneficii sociale.

Serviciile de informare și îndrumare pot fi furnizate pe loc, și fără evaluarea nevoilor persoanei, dacă acesta nu dorește să ofere informații în acest sens. În aceste situații sunt suficiente înregistrarea persoanelor în registrul de evidență cu menționarea acestui aspect.

Contracte de acordare a serviciilor sociale se încheie doar pentru beneficiarii care urmează un program de integrare/reintegrare socială care necesită planificare a activităților pe o perioadă determinată de timp, și anume minimum 6 luni. Programul de integrare/reintegrare socială include în mod obligatoriu elemente de complementaritate și abordare integrată din partea specialistului, potrivit cărora:

- pentru asigurarea întregului potențial de funcționare socială a persoanei, ca membru deplin al familiei, comunității și societății, serviciile sociale trebuie corelate cu toate nevoile beneficiarului și acordate integrat cu o gamă largă de măsuri și servicii din domeniul economic, educațional, de sănătate, cultural, locativ, mediul social de viață al acestuia, după caz.

Decizia de admitere/respingere pentru a accesa serviciile sociale de informare și consiliere acordate în cadrul serviciului social, se ia de către personalul de specialitate, la prima întâlnire cu beneficiarul, prin aplicarea instrumentului specific: **Fişa de evaluare inițială**.

În situația în care, la prima evaluare ori pe parcursul măsurilor luate, nevoile stabilite de comun acord impun o abordare integrată, decizia de admitere/respingere se ia la propunerea specialistului care a realizat evaluarea, cu aprobarea coordonatorului

serviciului.

Contribuția beneficiarului nu este una de ordin financiar, ci de activizare și primordialitate, potrivit cărora:

- măsurile de asistență socială au ca obiectiv final încurajarea implicării ocupării, în scopul integrării/reintegrării sociale și creșterii calității vieții persoanei, și întărirea nucleului familial;
- responsabilitatea persoanei și/sau a 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 este primordială;

Persoanele beneficiare de servicii de asistență comunitară, 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, după caz;
- c) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- d) să li se asigure continuitatea/transferul/recomandarea 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 fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;
- g) să beneficieze de toate serviciile medicale și sociale, în funcție de nevoile resimțite, oferite în cadrul serviciului social.

Persoanele beneficiare de servicii de asistență comunitară, 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 și situația de dependență, la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- c) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală, socială, economică și medicală;
- d) să respecte prevederile prezentului regulament;
- e) să nu îngreuneze în niciun fel activitatea personalului angajat, în special a responsabilului de caz în procesul de acordare a serviciilor;

Responsabil informare

Am luat la cunoștință

Asistent social/consilier



PROCEDURĂ PRIVIND ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR CĂTRE BENEFICIARI

Procedura precizează condițiile în care serviciile oferite încetează.

1. Scop

Stabilirea unor reguli în ceea ce privește încetarea acordării serviciilor sociale.

2. Domeniu de aplicare

Procedura se aplică de către tot personalul Serviciului de Asistență Comunitară și se referă la condițiile în care serviciile oferite încetează.

3. Domeniu de referință

- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare; Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările și completările ulterioare; Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare; Legea nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu modificările și completările ulterioare; HG nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a reglementelor- cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului.
- Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul 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 a altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale.
- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" este înființat prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Miercurea- Ciuc.
- Regulament de organizare și funcționare al serviciului social.

5. Definiții și abrevieri

Termenul – Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul.

Procedura- Mod specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic.

Ediție a unei proceduri- Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobate și difuzate.



Revizie a unei proceduri- Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

Asistență socială- Ansamblu de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare a persoanelor, grupurilor, comunităților, cu probleme speciale, aflate temporar în dificultate, care din cauza unor motive de natură economică, socio-culturală, biologică sau psihologică nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii, un mod normal, decent de viață.

Servicii sociale- Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și a celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării sociale și creșterii calității vieții.

Furnizor de servicii- Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale; prevăzută la art. 11 din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare.

Beneficiar de servicii sociale- Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție.

Familie- Prin familie se înțelege:

1. Soțul și soția sau soțul, soția și copii lor necăsătoriți, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună;
2. Persoana care locuiește și gospodărește împreună cu copii aflați în întreținerea sa și se află în una dintre următoarele situații:
 - a) este necăsătorită;
 - b) este văduvă;
 - c) este divorțată;
 - d) al cărei soț/soție este declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească;
 - e) nu a împlinit vârsta de 18 ani și se află în una dintre situațiile prevăzute la lit. a)-d).
3. Frații fără copii, care gospodăresc împreună și care nu au domiciliul sau reședința comună cu părinții.
4. Bărbatul și femeia necăsătoriți, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună.

Copil- Copilul provenit din căsătoria soților, copilul unuia dintre soți, copilul adoptat, precum și copilul dat în plasament familiei sau persoanei ori pentru care s-a instituit tutelă sau curatelă, potrivit legii.

Copii aflați în întreținere



c l

a) copii până la vârsta de 18 ani sau, dacă urmează o formă de învățământ la cursuri de zi, prevăzută, de lege, până la finalizarea acestor cursuri, fără a depăși vârsta de 26 ani.

b) tinerii în vârstă de peste 18 ani care, în condițiile legii, sunt declarați persoane cu handicap grav, sau accentuat.

Persoană singură- Persoana care a împlinit vârsta de 18 ani, care locuiește singură și nu se mai află în întreținerea părinților.

Reprezentant legal al copilului- Părintele sau persoana desemnată potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.

Evaluarea- Procesul prin care se determină natura, cauza, evoluția și prognosticul unei probleme precum și persoanele și situațiile implicate; funcția asistenței sociale de a investiga și înțelege o problemă, cauzele acesteia și ce poate fi schimbat pentru a o reduce sau pentru a o rezolva. Evaluarea este un proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială a beneficiarului de servicii sociale, acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției.

Evaluarea inițială- Activitatea de indentificare/determinare a naturii cauzelor, a stării 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.

Plan de intervenție- Documentul prin care se realizează planificarea acțiunilor, pe termen lung, scurt și mediu, persoana/persoanele responsabile, perioada de realizare și data evaluării.

Instrument de planificare și coordonare, un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei pluridisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite.

Reevaluarea situației- Activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă.

Revizuire și completare Plan de intervenție- Modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale.

Contractul pentru furnizarea de servicii- 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

Responsabilul de caz- Profesionistul din cadrul serviciului care, îndeplinind condițiile menționate de standardele de specialitate, asigură coordonarea activităților legate de elaborarea și implementarea programelor personalizate de intervenție.



Serviciu social- Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și a celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excludere socială promovării incluziunii sociale și creșterea și creșterii calității vieții (conform art. 27 din Legea nr. 292/2011- legea asistenței sociale).

Furnizor de servicii sociale- Persoana fizică sau juridică, publică sau privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale.

Beneficiar de servicii sociale- Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale.

6. Descrierea activității sau procesului

1. Principalele situații în care serviciile sociale de servicii de asistență comunitară încetează, sunt:

- a) refuzul beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct;
- b) săvârșirea a unui număr de două abateri de la regulamentul de ordine interioară al furnizorului de servicii sociale de către beneficiarul de servicii sociale;
- c) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- d) acordul părților privind încetarea contractului;
- e) retragerea licenței de funcționare a unității de asistență socială sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;
- f) 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;
- g) schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- h) forță majoră, dacă este invocată.

6.2. Beneficiarii serviciilor oferite de DAS și personalul DAS sunt instruiți și informați cu privire la procedura de încetare a acordării serviciilor (Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, Registrul cu sesiunile de informare a beneficiarilor).

6.3. Procedura este disponibilă la sediul social și/sau la sediul furnizorului de serviciu, pe suport de hârtie.

7. Încetarea furnizării serviciilor sociale oferite în cadrul DAS se face prin dispoziție a primarului Municipiului Miercurea Ciuc la propunerea Direcției de asistență Socială.



Pașii parcurși:

- Primirea cererii/sesizării și verificarea documentelor justificative;
- Înregistrarea cererii în registrul de intrare-ieșire al instituției;
- Efectuarea anchetei sociale;
- Înaintarea documentației pentru certificare către viceprimar;
- Emiterea dispoziției de încetare a serviciilor oferite;
- Încetarea contractului de servicii sociale cu beneficiarul.



PROCEDURĂ DE ACCESARE A SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ

Procedura precizează condițiile în care serviciile în cadrul *Serviciului de Asistență Comunitară*.

1. Scop

Scopul este cunoașterea și acceptarea de către beneficiari/ reprezentanții legali a condițiilor de acordare a serviciului.

2. Domeniu de aplicare

Procedura se aplică de către personalul Serviciului de Asistență Comunitară și beneficiarii acestuia și se referă la condițiile în care serviciile oferite pot fi accesate.

3. Domeniu de referință

Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementate de Legea nr. 292/2011 cu modificările ulterioare; Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările ulterioare; Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare; Legea nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu modificările și completările ulterioare; HG nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului.

- Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul 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 integral și cantinelor sociale.
- Serviciul social „Serviciul de Asistență Comunitară” este înființat prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Miercurea Ciuc.
- Regulament de organizare și funcționare al serviciului social.

4. Definiții și abrevieri

Ediție a unei proceduri: Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobate și difuzate.

Revizie a unei proceduri: Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a unei sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

Asistență socială: Ansamblu de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare a persoanelor grupurilor, comunităților, cu probleme speciale, aflate temporar în dificultate, care din cauza unor motive de natură economică, socio-culturală, biologică sau psihologică nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii, un mod normal, decent de viață.

Servicii sociale: Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familial sau de grup, în vederea depășirii



situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.

Furnizor de servicii: Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută la art. 11 din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare;

Beneficiar de servicii sociale: Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție

Familie: Prin familie se înțelege:

- soțul și soția sau soțul, soția și copiii lor necăsătoriți, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună;
 - persoana care locuiește și gospodărește împreună cu copiii aflați în întreținerea sa și se află în una dintre următoarele situații:
 - a). este necăsătorită;
 - b). este văduvă;
 - c). este divorțată;
 - d). al cărei soț/soție este declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească;
 - e). nu a împlinit vârsta de 18 ani și se află în una dintre situațiile prevăzute la lit. a)-d);
 - frații fără copii, care gospodăresc împreună și care nu au domiciliul sau reședința comună cu părinții;
 - bărbatul și femeia necăsătoriți, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună;
- Copil:** Copilul provenit din căsătoria soților, copilul dat în plasament familiei sau persoanei ori pentru care s-a instituit tutelă sau curatelă, potrivit legii;

Copiii aflați în întreținere:

- a). copiii până la vârsta de 18 ani sau, dacă urmează o formă de învățământ la cursuri de zi, prevăzută de lege până la finalizarea acestor cursuri, fără a depăși vârsta de 26 de ani;
- b). tinerii în vârstă de peste 18 ani care, în condițiile legii, sunt declarați persoane cu handicap grav sau accentuat;

Persoană singură: Persoana care a împlinit vârsta de 18 ani, care locuiește singură și nu se mai află în întreținerea părinților;

Reprezentant legal al copilului: Părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil;

Evaluarea: Procesul prin care se determină natura, cauza, evoluția și prognosticul unei probleme precum și persoanele și situațiile implicate; funcția asistenței sociale de a investiga și înțelege o problemă, cauzele acesteia și ce poate fi schimbat pentru a o reduce sau pentru a o rezolva. Evaluarea este un proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială a beneficiarului de servicii sociale; acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției.

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 inițială de măsuri.

Plan de intervenție: Documentul prin care se realizează planificarea acțiunilor, pe termen lung, scurt și mediu, persoana/persoanele responsabile, perioada de realizare și data reevaluării.

Instrument de planificare și coordonare: un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei pluridisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite.

Reevaluarea situației: Activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;

Revizuire și completare /Plan de intervenție: Modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale.

Contractul pentru furnizarea de servicii: 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;

Responsabilul de caz: Profesionistul din cadrul serviciului care, îndeplinește condițiile menționate de standardele de specialitate, asigură coordonarea activităților legate de elaborarea și implementarea programelor personalizate de intervenție;

Serviciu social: Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții. (conform art. 27 din Legea nr. 292/2011-Legea asistenței sociale);

Furnizor de servicii sociale: Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale;

5. Descrierea activității sau procesului

Orice persoană care dorește să beneficieze de serviciile oferite, trebuie să completeze o Cerere de accesare a serviciului social. Cererea include și acordul beneficiarului privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

Cerere de accesare poate fi însoțită de o serie de documente care atestă nevoia de servicii de reintegrare socială a persoanei în conformitate cu criteriile de încadrare în categoriile de beneficiari vizate de serviciu. Documentele care pot însoți cererea de admitere sunt următoarele:

- act de identitate;
- declarație privind consimțământul de prelucrare a datelor;
- alte acte, după caz.

Cererea se înmânează unui reprezentant al serviciului, personal. Cererea va fi înregistrată de către personalul de specialitate al serviciului, în Registrul electronic de evidență a situației beneficiarilor și în programul de înregistrare al DAS.

În momentul depunerii cererii beneficiarul sau reprezentantul legal/ consensual al acestuia este informat despre aspectele legate de accesarea serviciului stabile prin intermediul procedurii prezente. De asemenea este informat că poate consulta această procedură la sediul serviciului, li



se poate transmite în format electronic prin intermediul poștei electronice sau pe pagina de internet a Municipiului Miercurea Ciuc.

După analiza cererii și a constatărilor evaluării solicitantului, coordonatorul serviciului va răspunde cererii în interval de maxim 30 de zile de la data înregistrării cererii la sediul serviciului, astfel:

Dacă evaluarea inițială atestă nevoia acordării de servicii, se va stabili planul de intervenție.

În situația în care serviciul nu are capacitatea de a primi un nou beneficiar sau documentele prezentate și evaluarea inițială nu atestă nevoia acestuia pentru servicii de consiliere și informare, se va formula o adresă către acesta prin care i se comunică dispoziția de respingere sau de includere pe o listă de așteptare (în cazul în care serviciul nu are capacitatea de a primi un nou beneficiar, deși sunt îndeplinite criteriile de accesare a serviciului, iar nevoia de servicii sociale este justificată) și motivele care au stat la baza acesteia. Adresa va fi trimisă destinatarului prin poștă cu confirmare de primire sau predată personal acestuia de un angajat al serviciului. Confirmarea de primire a documentului va fi anexată adresei, ambele documente fiind păstrate în dosarul beneficiarului.

Cererea de accesare a serviciului va fi aprobată de directorul executiv al DAS și avizată de către viceprimarul de resort.

După stabilirea nevoilor sale de către specialiștii din cadrul Serviciului, la recomandarea acestora, se încheie un contract de furnizare a serviciilor care se semnează de beneficiar și de către viceprimarul de resort. Termenii contractuali sunt discutați și stabiliți de comun acord de către părțile implicate. Contractul se încheie în 2 exemplare originale astfel încât un exemplar original din contract să revină fiecărei părți.

Coordonatorul serviciului desemnează responsabilul de caz, care răspunde de acordarea serviciilor pentru beneficiarii în cauză. Responsabilul de caz, în colaborare cu ceilalți specialiști ai serviciului (asistent medical comunitar) și cu implicarea beneficiarului întocmește Planul de intervenție. Modelul planului de intervenție, modul de întocmire precum și implementarea acestuia respectă prevederile standardelor de calitate.

Odată cu admiterea în serviciu, fiecărui beneficiar i se întocmește un dosar. Acesta conține cel puțin următoarele documente:

- cerere de accesare serviciu – care cuprinde și declarația privind acordul pentru utilizarea imaginii și a datelor personale;
- acte de stare civilă;
- dispoziția de accesare a serviciului;
- fișă de evaluare inițială;
- plan de intervenție;
- contractul de furnizare a serviciilor sociale;
- alte acte, după caz;

Dosarul personal este un document confidențial, care se păstrează la sediul serviciului și se supune normelor de confidențialitate prevăzute de reglementările în vigoare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

6. **Responsabilități:** Dispoziția de accesare a serviciilor sociale oferite în cadrul serviciului, la propunerea coordonatorului de servicii.
7. **Formularul de distribuție/difuzare:** Procedura de lucru, este afișată în loc vizibil la sediul serviciului de asistență comunitară și este accesibilă solicitanților prin distribuție la sediul centrului cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.



PROCEDURĂ – EVALUAREA NEVOILOR BENEFICIARILOR SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ

Evaluarea/Reevaluarea nevoilor beneficiarilor este coordonată de către un responsabil de caz, iar evaluarea este multidisciplinară, fiind realizată împreună cu personalul de specialitate al serviciului și alți specialiști din afară cu participarea beneficiarului și a reprezentantului său legal.

1. Scop

Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarilor stabilește coordonatele procesului de evaluare, care are ca finalitate identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor din cadrul *Serviciului de Asistență Comunitară*.

2. Domeniu de aplicare

- a. Prezenta procedură se aplică în cadrul serviciului social în momentul accesării serviciilor de către beneficiar.
- b. Reevaluarea se efectuează când apar modificări semnificative ale stării sociale a beneficiarului, la 3 și/sau 6 luni de la inițierea aplicării planului de intervenție (în funcție de complexitatea cazului) și la ieșirea din serviciu.

3. Documente de referință

- Legea Asistenței Sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, precum și alte acte normative secundare, aplicabile domeniului;
- Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul 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. Fișe de post ale personalului serviciului social;
- Regulament de organizare și funcționare al serviciului social.

4. Definiții și abrevieri

Procedura: Mod specific de realizare a unei acțiuni sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic.

Ediție a unei proceduri: Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată.

Revizie a unei proceduri: Acțiune de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz a uneia sau a mai multor componente ale unor ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.



Asistență socială: Ansamblul de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare a persoanelor, grupurilor, comunităților, cu probleme speciale, aflate temporar în dificultate, care din cauza unor motive de natură economică, socio-culturală, biologică sau psihologică nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii, în mod normal, decent de viață.

Servicii sociale: Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau grup în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excludere socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.

Furnizor de servicii: persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzute la art. 11 din Ordonanța Guvernului 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare;

Beneficiari de servicii sociale: Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție;

Familie: Prin familie se înțelege:

- Soțul și soția sau soțul, soția și copiii lor necăsătoriți, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună;
- Persoana care locuiește și gospodărește împreună cu copiii aflați în întreținerea sa și se află în unul dintre următoarele situații:
 - a. este necăsătorită;
 - b. este văduvă
 - c. este divorțată
 - d. al cărei soț/soție este declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească;
 - e. nu a împlinit vârsta de 18 ani și se află în una dintre situațiile prevăzute la lit. a)-d)
- Frații fără copii, care gospodăresc împreună și care au domiciliul sau reședința comună cu părinții;
- Bărbatul și femeia necăsătoriți cu copiii lor și ai ficăruia dintre ei aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună.

Copil: copilul provenit din căsătoria soților, copilul unuia dintre soți, copilul adoptat, precum și copilul dat în plasament familiei sau persoanei ori pentru care s-a instituit tutela sau curatelă, potrivit legii.

Copiii aflați în întreținere:

- a) Copiii până la vârsta de 18 ani sau dacă urmează o formă de învățământ la cursuri de zi prevăzută de lege, până la finalizarea acestor cursuri fără a depăși vârsta de 26 ani;



b) Tineri în vârstă de 18 ani care, în condițiile legii, sunt declarați persoane cu handicap grav sau accentuat.

Persoană singură: persoana care a împlinit vârsta de 18 ani, care locuiește singură și nu se mai află în întreținerea părinților.

Reprezentant legal al copilului: Părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil;

Evaluare: Procesul prin care se determină natura, cauza, evoluția și prognosticul unei probleme precum și persoanele și situațiile implicate; funcția asistenței sociale de a investiga și înțelege o problemă, cauzele acesteia și ce poate fi schimbat pentru a o reduce sau pentru a o rezolva. Evaluarea este un proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială, a beneficiarului de servicii sociale; acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției;

Evaluarea inițială: Activitatea de identificare /determinare a naturii cauzelor, a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială 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.

Plan de intervenție: documentul prin care se realizează planificarea acțiunilor, pe termen lung, scurt și mediu, persoană/persoanele responsabile, perioada de realizare și data evaluării;

Instrument de planificare și coordonare, un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei planuri disciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite;

Reevaluarea situației: Activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situație beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;

Revizuire și completare. Plan de intervenție: Modificarea sau completarea adusă planului individual pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;

Contractul pentru furnizarea de servicii: 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 situația de risc sau de dificultate socială, denumită beneficiar de servicii sociale, care exprimă acordul de voință al acestora în vederea acordării de servicii sociale.



Responsabilul de caz: Profesionistul din cadrul serviciului care, îndeplinind condițiile menționate de standardele de specialitate, asigură coordonarea activităților legate de elaborarea și implementarea programelor personalizate de intervenție.

Serviciu social: Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții. (conform art. 27 din Legea nr. 292/2011 – Legea asistenței sociale)

- a. **Furnizor de servicii sociale:** Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale.
- b. **Beneficiar de servicii sociale:** Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale.

5. Descrierea procedurii

Odată cu aprobarea și avizarea cererii de accesare a serviciului, solicitantul devine beneficiar, iar cazul este preluat și urmează a fi instrumentat de către un responsabil de caz. Coordonatorul serviciului numește responsabilul în funcție de specificul și complexitatea fiecărui caz împărțit.

Instrumentarea cazului pornește de la evaluarea nevoilor individuale și a situației beneficiarului și elaborarea Planului de intervenție.

Demersul pentru evaluarea nevoilor este coordonat de responsabilul de caz, iar evaluarea este multidisciplinară este realizată împreună cu personalul de specialitate a serviciului și alți specialiști de afară, dacă este cazul. Aceste evaluări au la bază (în cazul în care acestea există) evaluările realizate de alte instituții publice sau private ce pot oferi informații.

Evaluarea inițială are ca scop identificarea nevoilor individuale ale beneficiarilor și este efectuată în termen de maximum 3 zile de la primirea solicitării. Modelul fișei de evaluare/reevaluare este stabilit de furnizorul de servicii sociale. Conținutul acestei fișe este adus la cunoștința beneficiarului.

Evaluarea inițială constă în realizarea unui interviu în urma căruia profesionistul identifică natura dificultăților solicitantului, tipul de asistență/ajutor solicitat, gravitatea situației și caracterul de urgență al acesteia. În această fază echipa multidisciplinară are un prim contact vizual cu potențialul beneficiar.

Pentru evaluarea componentei sociale, demersul este obligatoriu instrumentat de către un asistent social, pentru obținerea de date privind componenta educațională, nivelul și capacitățile educaționale ale beneficiarului în cauză, serviciul solicită informații unității de învățământ unde este înscris copilul. Date despre starea de sănătate a beneficiarului sunt completate de asistentul medical comunitar și, unde este cazul, sunt solicitate de la medicul de familie sau alți medici specialiști, sub forma unor adeverințe, scrisori medicale, copii ale fișelor medicale etc.



În baza evaluărilor nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute de documentele elaborate de alte instituții și specialiști, se elaborează Planul de intervenție pentru fiecare beneficiar în parte. Elaborarea planului se recomandă a fi realizată în termen maxim de 3 zile, după finalizarea evaluării inițiale a situației persoanei/familiei. Planul trebuie să includă, de asemenea, acțiuni de monitorizare a situației persoanei/familiei/gospodăriei cu o anumită frecvență stabilită, în funcție de nivelul de risc și de necesitățile care au fost determinate în urma evaluării. Acțiunile incluse în plan trebuie să fie planificate pe termen scurt/imediat, pe termen mediu și termen lung. Copiii, părinții și vârstnicii ar trebui să fie implicați pe cât posibil în stabilirea obiectivelor și acțiunilor din plan. În funcție de necesitate, coordonatorul serviciului/manager de caz poate convoca o ședință oficială de planificare care implică și alte persoane importante din viața copilului, precum și prestatori de servicii și autorități competente. Responsabilul de caz este persoana principală de contact pentru persoana/familia afectată de sărăcie și excluziune socială pe întregul proces de prestare a serviciilor.

În plan sunt consemnate opiniile beneficiarilor cu privire la acțiunile incluse în plan și acordul de a se implica în realizarea acțiunilor stabilite. În funcție de vârstă și gradul de maturitate, copiii beneficiari sunt informați și consiliați în ceea ce privește conținutul PII și propriul rol în atingerea obiectivelor stabilite. În urma informării/consilierii este emisă o Fișă de consiliere, parte din dosarul de caz.

La această etapă se semnează *Contractul de Servicii Sociale* între beneficiari/familie și managerul de caz/Reprezentant legal UAT. Utilizarea contractului de servicii în relația cu beneficiarul are rolul de a-l responsabiliza și implica în intervenție ca parte activă, de a-l ajuta să conștientizeze/înțeleagă propriile responsabilități. Nerespectarea termenelor acordului de colaborare poate argumenta deciziile ulterioare ale coordonatorului serviciului cu privire la cazul respectiv (întreruperea furnizării serviciilor, prelungirea perioadei de intervenție, reevaluare situației cazului, etc).

Reevaluarea nevoilor și situației beneficiarului se realizează trimestrial. În cazul în care apar modificări semnificative, reevaluarea este făcută în mod obligatoriu. Fișele de reevaluare sunt anexe ale Fișei de reevaluare. În urma procesului de reevaluare a cazului, în funcție de situația identificată și de nevoile/prioritățile constatate, se decide asupra necesității realizării unui nou plan de intervenție.

Toate datele privind evaluarea se arhivează în dosarul personal al beneficiarului și sunt păstrate, în regim de confidențialitate. Evaluarea/reevaluarea beneficiarului se efectuează cu participarea acestuia și ducă caz a părintelui/reprezentantului legal.

Pentru fiecare beneficiar se întocmește dosarul personal al beneficiarului. Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin următoarele documente:

- Cererea de admitere, care cuprinde și declarația privind acordul pentru utilizarea imaginii și a datelor personale.
- Acte de stare civilă, după caz.
- Fișă de evaluare inițială, fișă de reevaluare, alte documente aferente evaluării.
- Plan de intervenție.



- Fișa de consiliere/fișa de monitorizare.
- Dispoziția privind calitatea de beneficiar al serviciului.
- Contractul de furnizare a serviciilor sociale.
- Alte acte, după caz.

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul serviciului sau al furnizorului de servicii sociale care administrează serviciul, pe o perioadă prevăzută în momentul arhivistic al furnizorului.

Datele sunt confidențiale, având acces la ele beneficiarul și reprezentantul său legal. La solicitarea scrisă a beneficiarului/părinților/reprezentantului legal, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale.

Orice altă persoană fizică sau juridică poate accesa dosarul beneficiarului numai cu aprobarea scrisă a furnizorului de servicii sociale și cu acceptul beneficiarului care are discernământ cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege. Instituțiile și organismele de inspecție și control au acces la dosarele personale ale beneficiarilor în condițiile legii.

Serviciul sau furnizorul de servicii sociale care-l administrează asigură condiții corespunzătoare pentru păstrarea intactă a documentelor. Serviciul ține evidența dosarelor personale a beneficiarilor pe suport de hârtie sau electronic.

6. Responsabilități

- 6.1 Responsabil de aplicarea prezente proceduri sunt specialiștii din cadrul echipei sub îndrumarea coordonatorului serviciului.

7. Formularul de distribuire, difuzare

Procedura de lucru, este afișată în loc vizibil în cadrul serviciului. Procedura este accesibilă solicitanților prin distribuire la sediul DAS ca și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.



PROCEDURĂ DE IDENTIFICARE, SEMNALARE ȘI SOLUȚIONARE A CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ

1. Scop

Asigurarea măsurilor de protejare a beneficiarilor împotriva oricăror forme de abuz (fizic, psihic, economic), neglijare, discriminare, tratament degradant sau inuman, fapte comise deliberat sau din ignoranță. Prevenirea și combaterea unor asemenea fapte prin încurajarea semnalării acestora de către beneficiari sau orice alte persoane.

2. Domeniu de aplicare

Procedura se aplică de către personalul Serviciului de Asistență Comunitară și beneficiarii acestuia și se referă la modalitatea de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz și neglijență.

3. Documente de referință

- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare; Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările și completările ulterioare; Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale cu modificările și completările ulterioare; Legea nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu modificările și completările ulterioare; HG nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului.
- Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul 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.
- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" este înființat prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Miercurea-Ciuc, care aprobă și Regulamentul de organizare și funcționare al serviciului social.
- Regulament de organizare și funcționare al serviciului social.

4. Definiții și abrevieri

Termenul

Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul.

Procedura

Mod specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic.



Ediție a unei proceduri

Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobate și difuzate.

Revizie a unei proceduri

Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a unei proceduri sau a mai multor componente ale unei proceduri, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

Asistență socială

Ansamblu de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare a persoanelor, grupurilor, comunităților, cu probleme speciale aflate temporar în dificultate, care din cauza unor motive de natură economică, socio-culturală, biologică sau psihologică nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii, un mod normal, decent de viață.

Servicii sociale

Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.

Furnizor de servicii

Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută la art. 11 din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare.

Beneficiar de servicii sociale - Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție;

Familie - Prin familie se înțelege:

1. soțul și soția sau soțul, soția și copiii lor necăsătoriti, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună;
2. persoana care locuiește și gospodărește împreună cu copiii aflați în întreținerea sa și se află în una dintre următoarele situații:
 - a) este necăsătorită;
 - b) este văduvă;
 - c) este divorțată;
 - d) al cărei soț/soție este declarat/declarată dispărut/disparută prin hotărâre judecătorească;
 - e) nu a împlinit vârsta de 18 ani și se află în una dintre situațiile prevăzute la lit. a)-d);
3. frații fără copii, care gospodăresc împreună și care nu au domiciliul sau reședința comună cu părinții;
4. bărbatul și femeia necăsătoriti, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună.



Copil

Copilul provenit din căsătoria soților, copilul unuia dintre soți, copilul adoptat, precum și copilul dat în plasament familiei sau persoanei ori pentru care s-a instituit tutelă sau curatelă, potrivit legii.

Copiii aflați în întreținere

- a) copiii până la vârsta de 18 ani sau, dacă urmează o formă de învățământ la cursuri de zi, prevăzută de lege, până la finalizarea acestor cursuri, fără a depăși vârsta de 26 de ani;
- b) tinerii în vârstă de peste 18 ani care, în condițiile legii, sunt declarați persoane cu handicap grav sau accentuat.

Persoană singură

Persoana care a împlinit vârsta de 18 ani, care locuiește singură și nu se mai află în întreținerea părinților.

Reprezentant legal al copilului

Părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.

Evaluarea

Procesul prin care se determină natura, cauza, evoluția și prognosticul unei probleme precum și persoanele și situațiile implicate; funcția asistenței sociale de a investiga și înțelege o problemă, cauzele acesteia și ce poate fi schimbat pentru a o reduce sau pentru a o rezolva. Evaluarea este un proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială a beneficiarului de servicii sociale, acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției.

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.

Plan de intervenție

Documentul prin care se realizează planificarea acțiunilor, pe termen lung, scurt și mediu, persoana/persoanele responsabile, perioada de realizare și data reevaluării. Instrument de planificare și coordonare, un instrument de lucru permanent pentru membrii echipei pluridisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite.

Reevaluarea situației

Activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă.



Revizuire și completare Plan de intervenție

Modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale.

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.

Responsabilul de caz

Profesionistul din cadrul serviciului care, îndeplinind condițiile menționate de standardele de specialitate, asigură coordonarea activităților legate de elaborarea și implementarea programelor personalizate de intervenție.

Serviciu social

Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții. (conform art. 27 din Legea nr. 292/2011 - Legea asistenței sociale).

Furnizor de servicii sociale

Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale.

Beneficiar de servicii sociale

Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale.

Abuz

Fapta angajatului care, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, nu îndeplinește un act sau îl îndeplinește în mod defectuos și prin aceasta cauzează o pagubă ori o vătămare a drepturilor sau intereselor legitime ale unei persoane fizice sau ale unei persoane juridice.

Neglijență

Încălcarea din culpă de către un angajat, a unei îndatoriri de serviciu, prin neîndeplinirea acesteia sau prin îndeplinirea ei defectuoasă, dacă prin aceasta se cauzează o pagubă ori o vătămare a drepturilor sau intereselor legitime ale unei persoane fizice sau ale unei persoane juridice.

5. Descrierea activității sau procesului

În acordarea serviciilor este interzisă orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant exercitate de personal asupra beneficiarilor, precum și de beneficiari asupra personalului serviciului.



Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să sesizeze orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman prin prezentarea modalității de sesizare, precum și a persoanelor care îi pot sprijini să sesizeze, încă de la încheierea contractului de servicii.

Annual personalul este instruit 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 serviciului este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal. Toate sesizările cu privire la forme de abuz sunt verificate și analizate în regim de urgență. Coordonatorul serviciului deține un registru de evidență a cazurilor de abuz săvârșite asupra beneficiarilor, în care se menționează sesizarea, modul de soluționare și după caz instituțiile sesizate sau măsurile întreprinse. Orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul serviciului se consemnează într-un registru de evidență a incidentelor deosebite. 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) în maxim 24 de ore de la constatare. Personalul de specialitate al serviciului asigură consiliere și sprijin pentru beneficiarii care au fost supuși abuzului, neglijării, exploatării, unui tratament inuman sau degradant și poate referi cazul beneficiarului către servicii sau specialiști din comunitate pentru o intervenție specializată, după caz.

Ca măsuri de prevenire a unor asemenea situații, coordonatorul serviciului se preocupă de următoarele:

- Instruirea periodică a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare:

Scmne fizice (vânătași, leziuni, arsuri, hemoragii etc.);

Scmne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală;

Ticuri (clipit, rosul unghiilor etc);

Persistența unor senzații olfactive sau cutanate obsedante;

Modificarea rapidă a dispoziției afective;

Impulsivitate, agresivitate;

Autostigmatizare, autoculpabilizare;

Neglijență în îndeplinirea sarcinilor și incapacitate de a respecta un program impus;

Dificultăți în relaționare și comunicare; etc.

- Garantarea protecției beneficiarilor împotriva oricăror repercursiuni datorate sesizării unor tentative, intenții sau situații de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

6. Responsabilități

Personalul și beneficiarii serviciului.

D.A.S. verifică periodic registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care se menționează cazurile de abuz identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

- Asistenta socială – preia și înregistrează sesizările; discută cu persoanele implicate și întocmește pe baza informațiilor și a raportului de incident, un referat în care sunt detaliate cele constatate și propune sancțiunile disciplinare ce pot fi aplicate conform prevederilor legale în vigoare..



- Asistența medicală comunitară – evaluează beneficiarul în scopul identificării problemelor de sănătate apărute în urma incidentului; însoțește medicul la consultarea beneficiarului; însoțește beneficiarul la consultațiile de specialitate/ internare în instituții medicale/medic legist; întocmește și completează fișa de monitorizare a stării de sănătate; administrează tratamentele medicale prescrise de medicul de familie.

7. Notificarea abuzului și neglijării beneficiarului:

- Angajatul care a fost abordat trebuie să informeze beneficiarul sau persoana care face acuzațiile despre ceea ce trebuie să facă după constatarea tipului de abuz și pe cine poate să anunțe/înștiințeze (asistent social, asistent medical comunitar, director executiv, paramedicii, poliția, procuratura, etc.). Sesizarea poate fi primită telefonic, verbal sau în scris, astfel se va lua în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul serviciului, alți beneficiari, eventual de membrii de familie și membrii comunității.
- Angajatul care a preluat sesizarea are obligația să înștiințeze directorul executiv al D.A.S. despre acuzații / suspiciuni înainte de a lua măsuri și de a înregistra notificarea.
- Personalul desemnat, poate asigura sau participa la evaluarea situației de abuz, neglijarea care a fost semnalată iar rezultatele acesteia se consemnează în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite pe baza raportului de incident întocmit de către personalul de pază.
- Centrul informează telefonic, în scris sau prin e-mail rudele beneficiarului și instituțiile abilitate cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică starea de sănătate a beneficiarului. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite în maxim 48 de ore de la producerea acesteia. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul rudelor beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 72 de ore de la producerea incidentului. În situații deosebite, când s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (procuratură, poliție, direcție de sănătate publică, etc.) în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.
- DAS instruieste personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în comunitate. Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.
- În cazul în care beneficiarii sesizează posibile abuzuri din partea personalului angajat al serviciului, directorul executiv poate să dispună începerea cercetării disciplinare a persoanei în cauză.

8. Formularul de distribuire/difuzare

Procedura de lucru, este afișată în loc vizibil la sediul DAS. Procedura este accesibilă solicitanților prin distribuire cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.



SERVICIU DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ

PLAN DE URGENȚĂ ÎN CAZ DE RETRAGERE A LICENȚEI DE FUNCȚIONARE DESFIINȚARE SERVICIU SOCIAL

Serviciul de asistență comunitară, este un serviciu în cadrul Direcției de asistență socială din cadrul aparatului propriu al primarului Municipiului Miercurea Ciuc, fără personalitate juridică, înființată prin Hotărâre a Consiliului Local, cu cod serviciu social: 8899 CZ-PN-V - Servicii de asistență comunitară;

Standardelor minime de calitate aplicabile pentru acest serviciu sunt reglementate prin Ordinul 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, emis de către Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale;

Serviciul social este înființat și administrat de Municipiului Miercurea Ciuc, acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF nr. 006327 din data de 01.11.2019, cu sediul în municipiul Miercurea Ciuc, P-ța Cetății nr. 1, județul Harghita, codul de înregistrare fiscală nr. 4368103, prin Direcția de asistență socială.

Obiectul de activitate al serviciului social: alte activități de asistență socială fără cazare.

Scopul serviciului social este de a **asigura accesul la servicii sociale și medicale** persoanelor adulte/familiilor aflate în situație de dificultate socială, care îndeplinesc criteriile de eligibilitate, precum și de a acorda sprijin și asistență pentru prevenirea situațiilor ce pun în pericol securitatea acestora.

Serviciul social are rolul de a desfășura activități și de a **furniza servicii**, organizate la nivelul comunității pentru soluționarea problemelor medico-sociale ale individului/familiei, în vederea menținerii acestuia în propriul mediu de viață și care se acordă în sistem integrat.

Capacitatea: numărul beneficiarilor în cadrul serviciului social este de maxim 160 beneficiari/zi.

În conformitate cu prevederile Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, licența de funcționare a serviciului social poate fi suspendată sau retrasă în cazul în care standardele minime de calitate nu sunt respectate.

În cazul retragerii licenței de funcționare pentru serviciul de asistență comunitară, se vor lua următoarele măsuri:

1. Se întocmește o bază de date cu toți beneficiarii și aparținătorii acestora, datele de contact: adresă, număr de telefon, email. Sunt considerați aparținători: soț/soție, copii și nepoți cu care beneficiarii centrului țin legătura.
2. Se întocmește o bază de date cu toți beneficiarii, ținându-se cont de vârstă, grad de dependentă, iar pentru persoanele care nu au aparținători se vor contacta alți furnizori de servicii sociale



licențiați conform prevederilor legale pentru a li se putea oferi servicii sociale adaptate în funcție de situația fiecăruia.

3. Se contactează Spitalul Județean de Urgență Miercurea Ciuc pentru beneficiarii cu probleme de sănătate în vederea internării acestora pentru ameliorarea stării de sănătate, și ulterior, reintegrării în familie.
4. Contactarea altor furnizori de servicii licențiați în vederea încheierii de contracte de furnizare de servicii sociale pentru beneficiarii care nu au aparținători.
5. Monitorizarea beneficiarilor se va face de către Direcția de asistență socială din cadrul aparatului propriu al primarului Municipiului Miercurea Ciuc pentru o perioadă de 6 luni.
6. Monitorizarea permanentă a beneficiarilor fără aparținători, pentru care s-au încheiat contracte de furnizare servicii sociale cu alți furnizori de servicii licențiați.

Inițiat de:

Viceprimar,

Sőgor Enikő

Verificat:

Director executiv,

Nagy Anna

Vizat juridic:

Avizat pentru legalitate

Consilier juridic

Ejlbiri Paula

Elaborat/redactat:

Consilier,

Ady András

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ

BARDOS LASZLO

SECRETARUL GENERAL AL
U.A.T. MUNICIPIULUI
MIERCUREA CIUC

WOHLFART RUDOLF



Anexa nr. 3 la HCL nr. 86 /31.03.2022

**INSTRUMENTE DE LUCRU
PENTRU SERVICIUL DE ASISTENȚĂ
COMUNITARĂ**



Opis
Pentru instrumente de lucru
pentru Serviciul de asistență comunitară

1. Chestionar de satisfacție	2 pagini
2. Contract de confidențialitate	2 pagini
3. Contract pentru acordarea de servicii sociale	4 pagini
4. Registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite Serviciului de Asistență Comunitară	1 pagini
5. Registru privind evidența persoanelor admise în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară	1 pagină
6. Registru de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor Serviciului de Asistență Comunitară	1 pagină
7. Registru privind informarea beneficiarilor din cadrul Serviciului de Asistență Comunitară	1 pagină
8. Registru de evidență a situației beneficiarilor din cadrul Serviciului de Asistență Comunitară	1 pagină
9. Registru de evidență privind perfecționarea/formarea continuă a personalului din cadrul Serviciului de Asistență Comunitară	1 pagină
10. Registru cu sesiunile de informare a personalului din cadrul Serviciului de Asistență Comunitară	1 pagină
11. Fișă de evaluare inițială	2 pagini
12. Fișă de evaluare socio-medicală	8 pagini
13. Program personalizat de intervenție	2 pagini

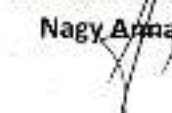
Inițiat de:

**Viceprimar,
Sógor Enikő**



Verificat:

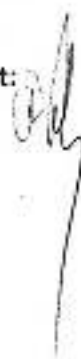
**Director executiv,
Nagy Anna**



Vizat juridic:

Elaborat/redactat:

**Consilier,
Ady András**



CHESTIONAR DE SATISFACTIE

Vârsta: ____

Sexul: M/ F

Vă rugăm să răspundeți cu sinceritate la următoarele întrebări.

Scopul acestui chestionar este:

- Stabilirea calității serviciilor furnizate de serviciul de asistență comunitară;
- Stabilirea nivelului funcționării relației personal - beneficiar;
- Stabilirea gradului de satisfacție cu privire la activitatea desfășurată în cadrul serviciului de asistență comunitară, potrivit legislației în vigoare.

Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi folosite numai în scopul îmbunătățirii calității serviciilor oferite.

- **Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor furnizate de serviciul de asistență comunitară?**

a) foarte mulțumit

b) mulțumit

c) nemulțumit

Dacă răspunsul este c), precizați cauzele:

- **Cât de mulțumit sunteți de serviciile oferite:?**

a) foarte mulțumit

b) mulțumit

c) nemulțumit

Dacă răspunsul este c), precizați cauzele:

- **Cât de mulțumit sunteți de atitudinea personalului serviciului de asistență comunitară în relația cu dumneavoastră ca beneficiar?**

a) foarte mulțumit

b) mulțumit

c) nemulțumit

Dacă răspunsul este c), precizați cauzele



- Care este opinia dvs. referitoare la promptitudinea cu care au fost remediate problemele semnalate pe parcursul acordării serviciilor?

a) satisfăcătoare

b) neutră

c) nesatisfăcătoare

Dacă răspunsul este c), precizați cauzele

- Considerați că modul de viață vi s-a îmbunătățit după furnizarea serviciilor de serviciul de asistență comunitară?

a) da

b) nu

Vă rugăm să descrieți în câteva cuvinte, indiferent de răspuns

- Ați recomanda serviciile acordate de serviciul de asistență comunitară și altor persoane?

" DA

" NU

Vă rugăm să descrieți motivul



Nr. Inreg.

7

Art. 3. Părțile pot utiliza datele personale ale semnatarilor în limita contractului pe care îl au încheiat, acesta fiind baza legală a prelucrării, orice prelucrare suplimentară sau în alt scop face obiectul unui acord separat de prelucrare a datelor, încheiat între părți. De asemenea perioada de stocare a datelor personale prelucrate prin contract este limitată la perioada corespunzătoare realizării obiectului principal al contractului.



Art.4. Datele cu caracter personal schimbate între părți nu pot deveni accesibile sau comunicate unor terțe părți neautorizate sau puse la dispoziție spre utilizare într-un alt mod. Prin urmare, părțile vor lua toate măsurile tehnice și în special organizatorice necesare, în ceea ce privește obligațiile asumate prin această clauză:

- vor împiedica persoanele neautorizate să obțină acces la sistemele de prelucrare a datelor cu care sunt prelucrate sau utilizate datele cu caracter personal;
- vor preveni utilizarea fără autorizație a sistemelor de prelucrare a datelor
- se vor asigura că persoanele care au dreptul să utilizeze un sistem de prelucrare a datelor au acces numai la datele la care au drept de acces și că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în cursul prelucrării sau utilizării și după stocare;
- se vor asigura că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în timpul transmiterii electronice sau transportului și că este posibil să verifice și să stabilească către care organisme se dorește să se efectueze transferul datelor cu caracter personal prin mijloace de transmitere a datelor;
- se vor asigura că pot verifica și stabili dacă și de către cine au fost introduse, modificate sau eliminate datele cu caracter personal în/din sistemele de prelucrare a datelor;
- se vor asigura că, în cazul unei acțiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal, datele sunt prelucrate strict în conformitate cu prezentul contract încheiat între părți;
- se vor asigura că datele cu caracter personal sunt protejate de distrugere sau pierdere accidentală;
- se vor asigura că datele colectate în scopuri diferite pot fi prelucrate separat;

Prezentul contract se încheie azi _____, în 2 exemplare, unul pentru beneficiar și unul pentru _____.

Numele și prenumele beneficiar /

Numele și prenumele consilier/ as.social/

Semnatura

Semnatura



Nr: _____ din data de: _____

I. Primăria municipiului Miercurea Ciuc, furnizor de servicii sociale, cu sediul în Miercurea Ciuc, str. Piața Cetății nr. 1, județul Harghita, codul de înregistrare fiscal: 4245747, contul nr. RO 861REZ 35124680220 deschis la Trezoreria Miercurea Ciuc, certificatul de acreditare seria, nr., reprezentat de, având funcția de
în calitate de

2. _____ (numele beneficiarului de servicii sociale) denumit în continuare beneficiar,
domiciliat(ă) în localitatea Miercurea Ciuc, str. _____ județul Harghita, codul numeric
personal _____, posesor al B.I./C.I. seria _____ nr. _____, eliberat la data de _____ de
_____ Miercurea Ciuc, reprezentat(ă) prin domnul/doamna _____
domiciliat/domiciliată în localitatea _____ str. _____ județul _____
posesor/posesoare al/a B.I./C.I. seria _____ nr. _____ eliberat la data de _____ de _____
Miercurea Ciuc, conform _____ (actul care atestă calitatea de reprezentant) nr. _____ data _____

- Cererea înregistrată prin nr. _____ data _____;
- Ancheta Socială efectuată în data de _____;
- Planul individualizat de asistență și îngrijire nr. _____ data _____;

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 fizica sau juridica, publica ori privata, acreditata conform legii in vederea acordarii de servicii sociale, prevazuta la art. 11 din Ordonanta Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 515/2003, cu modificarile si completarile ulterioare;

1.3. beneficiar de servicii sociale - persoana aflata in situatie de risc si de dificultate sociala, impreuna cu familia acesteia, care necesita servicii sociale, conform planului de interventie revizuit in urma evaluarii complexe;

1.4. servicii sociale - ansamblu de masuri si actiuni realizate pentru a raspunde nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, in vederea prevenirii si depasirii unor situatii de dificultate, vulnerabilitate sau de dependenta pentru preservarea autonomiei si protectiei persoanei, pentru prevenirea marginalizarii si excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale si in scopul cresterii calitatii vietii, definite in conditiile prevazute de Ordonanta Guvernului nr. 68/2003, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 515/2003, cu modificarile si completarile ulterioare;

1.5. reevaluarea situatiei beneficiarului de servicii sociale - activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situatia beneficiarului de servicii sociale dupa acordarea de servicii sociale pe o anumita perioada;

1.6. revizuirea sau completarea planului individualizat de asistență și îngrijire - modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;

1.7. contribuția beneficiarului de servicii sociale - cota-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 care poate fi în bani, în servicii sau în natură;

1.8. obligatiile beneficiarului de servicii sociale - totalitatea indatoririlor pe care beneficiarul de servicii sociale si le asuma prin contract si pe care le va indeplini valorificandu-si la maxim potentialul psiho-fizic;

1.9. standarde minimale de calitate - 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. modificari de drept ale contractului de acordare de servicii sociale - modificarile aduse contractelor de acordare de servicii sociale in mod independent de vointa partilor, in temeiul prevederilor unui act normativ.

1.11. forta majora - eveniment mai presus de controlul partilor, care nu se datoreaza greselii sau vinii acestora, care nu putea fi prevazut in momentul incheierii contractului si care face imposibila executarea si, respectiv, indeplinirea acestuia.

1.12. evaluarea initiala - activitatea de identificare/determinare a naturii cauzelor, a starii actuale de dezvoltare si de integrare sociala a beneficiarului de servicii sociale, precum si a prognosticului acestora, efectuata prin utilizarea de metode si tehnici specifice profesiilor sociale, de catre furnizorul de servicii sociale. Scopurile evaluarii sunt cunoasterea si



înțelegerea problemelor cu care se confruntă beneficiarul de servicii sociale și identificarea măsurilor inițiale pentru elaborarea planului inițial de măsuri;

1.13. planul individualizat de asistență și îngrijire - ansamblul de măsuri și servicii adecvate și individualizate potrivit nevoilor sociale identificate ca urmare a efectuării evaluării complexe, cuprinzând programarea serviciilor sociale, personalul responsabil și procedurile de acordare a serviciilor sociale;

1.14. 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) _____

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

- a) _____
- b) _____
- c) _____

3. Costurile serviciilor sociale acordate și contribuția beneficiarului de servicii sociale

3.1. Costul total pe luna al serviciilor sociale prevăzute la pct. 2 este de: _____ lei/luna.

3.2. Costul pentru fiecare serviciu social acordat este după cum urmează:

- pentru _____

3.3. Contribuția beneficiarului pentru serviciile sociale primite este după cum urmează:

- pentru _____

Valoarea contribuției beneficiarului de servicii sociale este stabilită în urma procesului de evaluare pe baza

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

4. Durata contractului

4.1. Durata contractului este de la data de _____ până 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 planului individualizat de asistență și îngrijire.

5. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale:

5.1. implementarea măsurilor prevăzute în planul de intervenție și în planul individualizat;

5.2. reevaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii sociale;

5.3. revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire 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.

6.4. _____

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 individualizat de asistență și îngrijire, cu respectarea acestuia și a standardelor minime de calitate a serviciilor sociale;

7.3. să depună toate diligentele pentru a asigura beneficiarul de continuitatea serviciilor sociale furnizate, în cazurile de încetare a prezentului contract prevăzute la pct. 12.1 și 13.1 lit. a) și d); asigurarea continuității serviciilor sociale se va realiza și prin subcontractare și cesiune de servicii sociale;

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;
- listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
- regulamentului de ordine internă;



- oricarei 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 individualizat de asistență și îngrijire exclusiv în interesul acestuia;

7.7. să respecte, conform legii, confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;

7.8. să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;

7.9. să utilizeze contribuția beneficiarului de servicii sociale exclusiv pentru acoperirea cheltuielilor legate de acordarea serviciilor sociale;

8. Drepturile beneficiarului

8.1. În procesul de acordare a serviciilor sociale prevăzute la pct. 2, furnizorul de servicii sociale va respecta drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului de servicii sociale.

8.2. Beneficiarul are următoarele drepturi contractuale:

a) de a primi servicii sociale prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire;

b) de a i se asigura continuitatea serviciilor sociale atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;

c) de a refuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;

d) de a fi informat, în timp util și în termeni accesibili, asupra:

drepturilor sociale, măsurilor legale de protecție și asupra situațiilor de risc;

modificărilor intervenite în acordarea serviciilor sociale;

oportunității acordării altor servicii sociale;

listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;

regulamentului de ordine internă;

e) de a participa la evaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervenția socială care i se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă ele există;

f) dreptul de a avea acces la propriul dosar;

g) de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

9. Obligațiile beneficiarului:

9.1. să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire;

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 individualizat de asistență și îngrijire;

9.4. să contribuie la plata costurilor serviciilor sociale primite cu o cota-parte din costul total al serviciului/serviciilor acordat/acordate de furnizor, conform pct. 3.3 și 3.4;

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

9.6. să respecte regulamentul de ordine internă al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, program, persoanele de contact etc.);

9.7. să respecte Regulamentul de Organizare și Funcționare propriu și Regulamentul de Ordine Interioară;

10. Soluționarea reclamațiilor

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

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

10.3. Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului individualizat de asistență și îngrijire și de a formula răspuns în termen de maximum 10 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 Harghita 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 prezentului contract 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 de ordine internă al furnizorului de servicii sociale;



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;

13. Încheierea contractului

13.1. Constituie motiv de încetare a prezentului contract următoarele:

a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;

b) acordul părților privind încetarea contractului;

c) scopul contractului a fost atins;

d) forța majoră, dacă este invocată.

14. Dispoziții finale

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

14.2. Prevederile prezentului contract se vor completa cu prevederile legislației în vigoare în domeniul.

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.

Anexele la contract:

a) planul individualizat de asistență și îngrijire;

b) fișa de reevaluare a serviciilor sociale acordate beneficiarului de servicii sociale;

c)

Prezentul contract de furnizare a serviciilor sociale a fost încheiat la sediul furnizorului de servicii sociale/domiciliul beneficiarului de servicii sociale în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

Miercuria – Ciuc, la _____

Furnizorul de servicii sociale

Beneficiarul de servicii sociale



REGISTRU DE EVIDENȚĂ A ABUZURILOR ȘI INCIDENTELOR DEOSEBITE

DIN CADRUL SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ

Nr. Crt.	NUME ȘI PRENUME PERSOANĂ ABUZATĂ	CNP	TIP ABUZ	PERSOANA CARE A SEMNALAT ABUZUL/INCIDENTUL	INSTITUȚIE SESIZATĂ ADRESA NR.
1.					
2.					



**REGISTRU PRIVIND EVIDENȚA PERSOANELOR ADMISE ÎN CADRUL
SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ**



Nr. crt.	NUME SI PRENUME	ADRESA	CARTE DE IDENTITATE CNP	DATA ADMITERII	CONTRACT NR.	OBSERVAȚII
1.						
2.						
3.						

REGISTRU DE EVIDENȚĂ A SESIZĂRILOR/ RECLAMAȚIILOR BENEFICIARILOR

SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ



Nr. Crt.	NUME ȘI PRENUME	ADRESA	CI/BI/PC	SESIZARE/NR. ÎNREGISTRARE/DATE	TIPUL SESIZĂRII
1.					
2.					
3.					

**REGISTRU PRIVIND INFORMAREA BENEFICIARILOR DIN CADRUL SERVICIULUI DE
ASISTENȚĂ COMUNITARĂ**



Nr. crt.	Nume și prenume	TEMA INFORMĂRII	DATA INFORMĂRII	SEMINĂȚURĂ BENEFICIAR	RESPONSABIL INFORMARE	OBS.
1.						
2.						
3.						

**REGISTRU DE EVIDENȚĂ A SITUAȚIEI BENEFICIARILOR DIN CADRUL SERVICIULUI DE
ASISTENȚĂ COMUNITARĂ**



Nr. crt.	Nume și prenume	CNP	Adresa	Data admiterii	Data plecării
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					

**REGISTRU DE EVIDENȚĂ PRIVIND PERFECȚIONAREA/FORMAREA
CONTINUĂ A PERSONALULUI DIN CADRUL SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ
COMUNITARĂ**



Nr. crt.	NUME SI PRENUME ANGAJAT	DATA SI RESPONSABIL INFORMARE	TEMA	DATA PERFECȚIONĂRII/ FORMARE CONTINUĂ	DOMENIU	SEMNĂTURA
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

**REGISTRU DE SESIUNILE DE INFORMARE A PERSONALULUI DIN CADRUL
SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ**



Nr. crt.	NUME SI PRENUME ANGAJAT	DATA SI RESPONSABIL INFORMARE	TEMA	DATA PERFECȚIONĂRII/ FORMARE CONTINUĂ	DOMENIU	SEMNĂTURA
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

FIȘĂ DE EVALUARE ÎNȚIALĂ

1. Nume/Prenume:

2. Adresa beneficiar:

3. Data nașterii:

4. Părinți/Reprezentant legal:

5. Tip de familie:

6. Situație școlară:

7. Data cererii de înscriere:

8. Stare de sănătate:

9. Componenta familiei:

10. Situație locativă și economică:



11. Relația copilului cu familia:

12. Comunicativitate / Sociabilitate:

13. Manifestări comportamentale specifice:

14. Participare, Implicare în activități:

15. Relaționare în grup:

16. Manifestări deviante:

17. Aptitudini, abilități, deprinderi semnificative:

18. Recomandări:



FISA DE EVALUARE SOCIO-MEDICALĂ

Data luării în evidență
Data evaluării
Data ieșirii din evidență

I. PERSOANA EVALUATĂ

NUMELE PRENUMELE
DATA ȘI LOCUL NAȘTERII VÂRSTA
ADRESA: Str. Nr. Bl. Sc. Et.
... Ap.
TELEFON OCUPATIA RELIGIE
VENITURILE
STUDII: FARA ☐ PRIMARE ☐ GIMNAZIALE ☐ LICEALE ☐ UNIVERSITARE ☐
C N P CARTE DE IDENTITATE SERIA Nr.
STAREA CIVILA: NECĂSĂTORIT/Ă ☐ CĂSĂTORIT/Ă ☐ VĂDUV/Ă ☐ DIVORȚAT/Ă ☐
DESPĂRȚIT ÎN FAPT ☐ COPII: DA ☐ NU ☐

II. REPREZENTANTUL LEGAL

NUMELE PRENUMELE
CALITATEA: SOȚ/SOTIE ☐ FIU/FIICA ☐ RUDĂ ☐ ALTE PERSOANE ☐
LOCUL ȘI DATA NAȘTERII VÂRSTA
ADRESA TELEFON

III. PERSOANA DE CONTACT ÎN CAZ DE URGENȚĂ

NUMELE PRENUMELE
CALITATEA: SOȚ/SOTIE ☐ FIU/FIICA ☐ RUDĂ ☐ ALTE PERSOANE ☐
LOCUL ȘI DATA NAȘTERII VÂRSTA
ADRESA TELEFON

IV. EVALUAREA SOCIALĂ

A. Locuința



CASA ☐ APARTAMENT BLOC ☐ ALTE SITUATII ☐
SITUATA: PARTER ☐ ETAJ ☐ LIFT ☐
SE COMPUNE DIN: Nr. CAMERE ☐ BUCATARIE ☐ BAIE ☐ DUS ☐ WC ☐ SITUAT ÎN INTERIOR ☐
SITUAT ÎN EXTERIOR ☐
ÎNCALZIRE: FĂRĂ ☐ CENTRALĂ ☐ CU LEMNE/CĂRBUNI ☐ GAZE ☐
APA CURENTĂ DA ☐ RECE ☐ CALDĂ ☐ ALTE SITUATII ☐
CONDIȚII DE LOCUIT: LUMINOZITATE ADECVATĂ ☐ NEADECVATĂ ☐
UMIDITATE ADECVATĂ ☐ GRESIE ☐ IGIENA ADECVATĂ ☐ NEADECVATĂ ☐
LOCUIȚA ESTE PREVĂZUTĂ CU: ARAGAZ, MASINA DE GĂTIT ☐ FRIGIDER ☐ MAȘINĂ DE
SPĂLAT ☐ RADIO/TELEVIZOR ☐ ASPIRATOR ☐
CONCLUZII PRIVIND RISCUL AMBIENTAL:

B. Rețea de familie

TRĂIEȘTE: SINGUR/Ă SOȚ/SOȚIE / CU COPII / ALTE PERSOANE

(NUMELE, PRENUMELE, CALITATEA, VÂRSTA, VENITURILE, BUNURI DEȚINUTE)

.....
.....
ESTE AJUTAT DE FAMILIE: DA ☐ NU ☐

C. Rețea de prieteni, vecini

ARE RELATII CU PRIETENII, VECINII DA ☐ NU ☐

V. EVALUAREA SITUAȚIEI ECONOMICE

- VENIT LUNAR
- ALTE VENITURI:
- BUNURI MOBILE SI IMOBILE AFLATE ÎN POSESIE

VI. EVALUAREA STĂRII DE SĂNĂTATE

A. Diagnostic prezent

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.

B. Starea de sănătate prezentă

- ANTECEDENTE FAMILIALE RELEVANTE
- ANTECEDENTE PERSONALE



- TEGUMENTE SI MUCOASE (prezența ulcerului de decubit, plăgi etc.)

- APARAT LOCOMOTOR (se evaluează și mobilitatea și tulburările de mers)

- APARAT RESPIRATOR (frecvența respiratorie, tuse, expectorație, dispnee etc.)

- APARAT CARDIOVASCULAR (TA, AV, puls, dureri, dispnee, tulburări de ritm, edeme, tulburări circulatorii periferice etc.) T.A: / mmHg, A.V.: b / min

- APARAT DIGESTIV (dentiție, greturi, dureri, meteorism, tulburări de tranzit intestinal - prezența incontinenței anale; se evaluează și starea de nutriție)

- APARAT UROGENITAL (dureri, tulburări de micțiune - prezența incontinenței urinare etc., probleme genitale)

- ORGANE DE SIMT (auz, vâz, gust, miros, simt tactil)

- EXAMEN NEUROPSIHIC (precizări privind reflexele, tulburări de echilibru, prezența deficitului motor și senzorial, crize jacksoniene etc.)

C. Investigații paraclinice relevante (datele se identifică din documentele medicale ale persoanei):

D. Recomandări de specialitate privind tratamentul igienico-terapeutic și de recuperare (datele se identifică din documentele medicale ale persoanei - bilete de externare, rețete și/sau fișa medicală din spital, policlinică, cabinet medicină de familie):

E. Medic de familie

NUMELE PRENUMELE

ADRESA TELEFON



VII. EVALUAREA GRADULUI DE DEPENDENȚĂ

Nr. crt.	Criterii de încadrare în grade de dependență	Nu necesită supraveghere sau ajutor	Necesită Supraveghere sau ajutor	Necesită supraveghere Permanentă și / sau ajutor	Nota
	Evaluarea autonomiei	0	1	2	

A.I. Activitati de baza ale vietii de zi cu zi

1.	Igiena corporală	autonom	ajutor parțial	cu ajutor	
2.	Îmbrăcat / dezbrăcat (posibilitatea de a avea un aspect îngrijit)	autonom	autonom și / sau parțial autonom pentru îmbrăcat ; trebuie încălțat	se realizează numai cu ajutor	
3.	Alimentatie (se hrănește singur)	mănâncă singur	ajutor pentru tăiat pâine, fructe, carne etc.	se realizează numai cu ajutor	
4.	Igiena corporală (continenta)	autonom	incontinența ocazională	Incontinent	
5.	Mobilizare (trezirea de la o poziție la alta – ridicat/așezat).	autonom	necesită ajutor	Grabatar	
6.	Deplasare în exterior (deplasarea în exteriorul locuinței fără mijloace de transport)	autonom	se deplasează cu ajutor parțial	nu se deplasează fără ajutor	
7.	Deplasare în exterior (deplasarea în exteriorul locuinței fără mijloace de transport)	autonom	se deplasează cu ajutor parțial	nu se deplasează fără ajutor	
8.	Comunicare (utilizarea mijloacelor de comunicare :telefon,alarmă, sonerie etc.)	utilizare normală a mijloacelor de comunicare	nu utilizeaza în mod spontan mijloace de comunicare	incapabil de a utiliza mijloacele de comunicare	

A.II. Activitati instrumentale



1.	Prepararea hranei (prepară singur de mâncare)	prepara și servește mesele în mod normal	necesită ajutor parțial pentru prepararea și servirea mesei	mâncarea îi este preparată și servită de o altă persoană	
2.	Activități de menaj	efectuează singur	efectuează parțial	incapabil	
	(efectuarea de activități menajere: întreținerea casei, etc.)	activitățile menajere	activități menajere ușoare	efectuează activități menajere, indiferent de activitate	
3.	Gestiunea și administrarea bugetului și a bunurilor proprii ,bugetul, știe să folosească banii, etc.)	gestionează în mod autonom finanțele proprii	necesită ajutor pentru operațiuni financiare mai complexe	incapabil de a-și gestiona bunurile și a utiliza banii	
4.	Efectuarea cumpărăturilor(capacitatea de a efectua cumpărăturile necesare pentru un trai decent)	efectuează singur cumpărăturile	poate efectua un număr limitat de cumpărături și /sau necesită însoțitor	incapabil de a face cumpărături	
5.	Respectarea tratamentului medical (posibilitatea de a se conforma recomandărilor medicale)	ia în mod frecvent medicamente (dozaj și ritm)	dacă dozele sunt preparate separat incapabil să ia singur medicamente	incapabil să ia singur medicamente	
6.	Utilizarea mijloacelor de transport (capacitatea de a utiliza mijloacele de transport)	utilizează mijloace de transport în comun, sau conduce mașina proprie	utilizează mijloace de transport în comun însoțit	se deplasează puțin, numai însoțit, în taxi	
7.	Activități pentru timpul liber(persoana are activități culturale, intelectuale, fizice etc.)	le realizează în mod curent	le realizează rar, fără participare spontană	nu realizează și nu participă la astfel de activități	

B. Evaluarea statusului senzorial și psihoafectiv



1.	Acuitate vizuală	suficient de bună pentru a citi, a scrie, a lucra manual	distinge fețele, vede suficient pentru a se orienta și a evita obstacolele	vede numai umbre și lumini : cecitate	
2.	Acuitate auditivă	aude bine	aude numai vocea puternică sau numai cu proteză	surditate sau aude sunete, dar nu înțelege cuvintele	
3.	Deficiența de vorbire	fără	disfazie, voce de substituție, altele	Afazie	
4.	Orientare	orientat în timp și spațiu	dezorientat în timp	dezorientat în spațiu și/sau fără alte persoane	
5.	Memorie	fără tulburări de memorie	prezintă tulburări medii, benigne	prezintă tulburări severe, maligne	
6.	Judecata	intactă	diminuată	grav alterată	
7.	Coerența	păstrată în totalitate	păstrată parțial	Incoerența	
8.	Comportament	normal	prezintă tulburări medii (hipoactiv, hiperactiv)	prezintă tulburări grave	
9.	Tulburări afective	fără	depresie medie	depresie majoră	

NOTĂ:

Pentru fiecare activitate evaluată se identifică trei posibilități:

0 - activitate făcută fără ajutor, în mod obișnuit și corect;- nu necesită supraveghere și ajutor.

1 - activitate făcută cu ajutor parțial și/sau mai puțin corect;- necesită supraveghere temporară și/sau ajutor parțial.

2 - activitate făcută numai cu ajutor;- necesită supraveghere permanentă și/sau ajutor integral.

Evaluarea statusului funcțional și psihoafectiv se realizează avându-se în vedere condiția obligatorie de integritate psihică și mentală a persoanei pentru a fi aptă să efectueze activitățile de bază și instrumentale ale vieții de zi cu zi.

VIII. REZULTATELE EVALUĂRII

A. Nevoile identificate

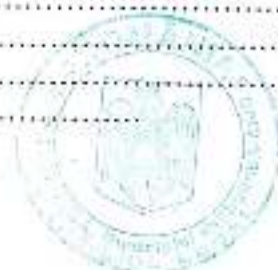
.....

.....

.....

.....

.....



B. Gradul de dependență:

gradul IA - persoanele care și-au pierdut autonomia mentală, corporală, locomotorie, socială și pentru care este necesară prezența continuă a personalului de îngrijire;

gradul IB - persoanele grabatate, lucide sau ale căror funcții mentale nu sunt în totalitate alterate și care necesită supraveghere și îngrijire medicală pentru marea majoritate a activităților vieții curente, noaptea și zi. Aceste persoane nu își pot efectua singure activitățile de bază de zi cu zi;

gradul IC - persoanele cu tulburări mentale grave (demențe), care și-au conservat, în totalitate sau în mod semnificativ, facultățile locomotorii, precum și unele gesturi cotidiene pe care le efectuează numai stimulate. Necesită o supraveghere permanentă, îngrijiri destinate tulburărilor de comportament, precum și îngrijiri regulate pentru unele dintre activitățile de igienă corporală;

gradul IIA - persoanele care și-au conservat autonomia mentală și parțial autonomia locomotorie, dar care necesită ajutor zilnic pentru unele dintre activitățile de bază ale vieții de zi cu zi;

gradul IIB - persoanele care nu se pot mobiliza singure din poziția culcat în picioare, dar care, o dată ridicate, se pot deplasa în interiorul camerei de locuit și necesită ajutor parțial pentru unele dintre activitățile de bază ale vieții de zi cu zi;

gradul IIC - persoanele care nu au probleme locomotorii, dar care trebuie să fie ajutate pentru activitățile de igienă corporală și pentru activitățile instrumentale;

gradul IIIA - persoanele care se deplasează singure în interiorul locuinței, se alimentează și se îmbracă singure, dar care necesită un ajutor regulat pentru activitățile instrumentale ale vieții de zi cu zi.

IX. SERVICII SOCIALE SI SOCIOMEDICALE (DE ÎNGRIJIRE) APTE SĂ RĂSPUNDĂ NEVOILOR IDENTIFICATE

X. DORINȚELE PERSOANEI EVALUATE

XI. CONCLUZII



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

Înlocuitor de,
Asistent social

.....
Asistent medical

Persoana evaluată / reprezentant legal



PROGRAM PERSONALIZAT DE INTERVENȚIE

1. DATE BENEFICIAR:

Nume / prenume:

Data nașterii:

Școala :

2. PROBLEME / CARENTE / NEVOI IDENTIFICATE:

3. OBIECTIVE PROGRAM DE CONSILIERE:

4. PROGRAMAREA ACTIVITĂȚILOR :



5. OBIECTIVE PROGRAM INSTRUCTIV-EDUCATIV

SECRETARUL GENERAL AL
U.A.T. MUNICIPIULUI
MERCURE-A-CILC
WOHLFART RUDOLF

6. PROGRAMAREA ACTIVITĂȚILOR :

7. ALTE INTERVENȚII ȘI MĂSURI / INSTITUȚII DE REFERINȚĂ :

PRESEDINTE DE SEDINȚĂ
BARBOS LASZLO

8. TERMEN DE EVALUARE PERIODICĂ A REZULTATELOR :

Întocmit de,

Beneficiar,

Inițiat de:

Viceprimar
Sógor Enikő

Verificat:

Director executiv,
Nagy Anna

Elaborat/redactat:

Consilier
Ady András

Vizat juridic:

Avizat pentru legalitate
Consilier juridic
Ejibiri Paula