



211



**R O M Â N I A**  
**JUDEȚUL ARAD**  
**CONSILIUL LOCAL al Orașului CURTICI**

315200-Curtici, str.Primăriei nr.47, jud.Arad, tel.0257/464004, fax.0257/464130  
e-mail: secretariat@primariacurtici.ro

**HOTĂRÂRE Nr. 49**  
**din data de 21.03.2025**

**privind aprobarea modificării Regulamentului de organizare și funcționare și a Metodologiei de organizare și funcționare a "CENTRULUI DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE, PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE" aflat în subordinea Direcției de Asistență Socială – Primăria Curtici**

Consiliul local al orașului Curtici, întrunit în sesiunea din data de 21.03.2025  
Având în vedere:

- Referatul de aprobare nr.8799/18.03.2025 al dlui. Ban Ioan Bogdan Primarul orașului Curtici, privind aprobarea regulamentelor serviciului social "Centrul de Zi de Asistență și Recuperare", aflat în subordinea Direcției de Asistență Socială – Primăria Curtici;
- Raportul de specialitate nr.8800/18.03.2025 al dnei.Schmidt Crina Ecaterina Director în cadrul D.A.S. Curtici;
- HCL nr.136/29.06.2023, privind aprobarea înființării serviciului social fără personalitate juridică "Centrul de Asistență și Recuperare" în subordinea Direcției de Asistență Socială – Primăria Curtici,
- HCL nr.161/27.07.2023 și HCL nr.57/29.02.2024 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare și a Metodologiei de organizare și funcționare a "CENTRULUI DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE, PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE" aflat în subordinea Direcției de Asistență Socială – Primăria Curtici;
- prevederile Legii nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- prevederile art.1, alin.3, Legea nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea de Guvern nr.118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012, privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- prevederile art.12, alin.1 din Ordonanța Guvernului nr.68/2003 privind serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- prevederile Legea nr.17/2000(r), privind asistența socială a persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea de Guvern nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei Naționale de Evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu completările și modificările ulterioare,
- Hotărârea de Guvern nr.426/2020 pentru aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale, cu completările și modificările 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 a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale -ANEXA 6, cu completările și modificările ulterioare;
- Ordinul nr.2.489/2023, pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- Hotărârea de Guvern nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;

- Hotărârea de Guvern nr.867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- **avizul nr.8801/7/18.03.2025** al comisiei pentru protecția mediului, turism, activități sportive și agrement, juridică, de disciplină, apărarea ordinii și liniștii publice, a drepturilor cetățenilor, munca și protecție socială, protecția copilului;
- Prevederile art.7 alin.(13) din LEGEA nr.52 din 21 ianuarie 2003 (\*republicată\*) privind transparența decizională în administrația publică\* Alineatul (13) din art.7, Secțiunea 1, Capitolul II a fost modificat de Articolul I din Ordonanța de Urgență nr.16 din 2 martie 2022, publicată în Monitorul Oficial nr.204 din 02 martie 2022)-"(13)Prin excepție de la prevederile alin.(2), în cazul reglementării unei situații urgente sau a uneia care, din cauza circumstanțelor sale excepționale, impune adoptarea de soluții imediate, în vederea evitării unei grave atingeri aduse interesului public, proiectele de acte normative se supun adoptării și anterior expirării termenului prevăzut de respectivul alineat."
- Număr de voturi 15, din care „pentru” 15, „împotrivă” —, „abțineri” 1 din numărul total de 15 consilieri locali în funcție.

În temeiul art.129 alin.(1), alin.(2) lit.d, alin.(7) lit.b, alin.(14), art.139 alin.(1), art.196 alin.(1) lit.a din O.U.G. 57/2019 privind Codul administrativ, Consiliul Local al orașului Curtici,

## HOTĂRĂȘTE :

**Art.1.**Se aprobă modificarea **Regulamentului de Organizare și Funcționare al "Centrului de Zi de Asistență și Recuperare"**, pentru persoane vârstnice, **cod serviciu social 8810CZ – V – I**, aflat în subordinea **Direcției de Asistență Socială**, conform **anexei nr.1** la prezenta hotărâre.

**Art.2.**Se aprobă modificarea **Metodologiei de Organizare și Funcționare a "Centrului de Zi de Asistență și Recuperare"**, pentru persoane vârstnice, **cod serviciu social 8810CZ – V – I**, aflat în subordinea **Direcției de Asistență Socială**, conform **anexei nr.2** la prezenta hotărâre;

**Art.3.**Celelalte prevederi ale HCL nr.57/29.02.2024 rămân nemodificate.

**Art.4.**Anexele nr.1-2 fac parte integrantă din prezenta hotărâre.

**Art.5.**Cu ducerea la îndeplinire se încredințează Direcția de Asistență Socială–Primăria Curtici.

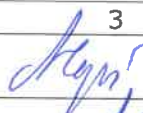
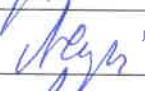
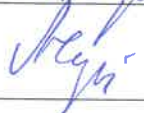
**Art.6.**Prezenta hotărâre se comunică:Institutiei Prefectului jud.Arad-Serviciul Juridic,Primarului orașului Curtici,DAS,CZAR,SRUSPRPA,CIRP,pe pagina de internet a instituției:www.primariacurtici.ro.

Președinte de ședință,  
Bîgu Petru



Contrasemnează Secretar General,  
Jr.Nagy Ioan

**Anexa nr.9 la Ordinul M.D.L.P.A nr.25 din 14 ianuarie 2021**  
**Cartuș cu proceduri obligatorii ulterioare adoptării hotărârii consiliului local**

| <p align="center"><b>HCL nr. <u>49</u> / 21.03.2025</b><br/> <b>Proceduri obligatorii ulterioare adoptării hotărârii</b><br/> <b>Consiliului Local al orașului CURTICI</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                           |               |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Nr. crt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Operațiuni efectuate                                                                                                                                                                                                      | Data ZZ/LL/AN | Semnătura persoanei responsabile să efectueze procedura                               |
| 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1                                                                                                                                                                                                                         | 2             | 3                                                                                     |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Adoptarea hotărârii <sup>1)</sup>                                                                                                                                                                                         | 21.03.2025    |    |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Comunicarea către primarul orașului <sup>2)</sup>                                                                                                                                                                         | 24.03.2025    |   |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Comunicarea către Prefectul Județului <sup>3)</sup>                                                                                                                                                                       | 31.03.2025    |  |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Aducerea la cunoștință publică <sup>4+5)</sup><br>cf.art.33 alin.(1) lit.a) din Ordinul 25/2021,<br><a href="https://primariacurtici.ro/monitorul-oficial-local/">https://primariacurtici.ro/monitorul-oficial-local/</a> | 31.03.2025    |  |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Comunicarea, numai în cazul celei cu caracter individual <sup>4+5)</sup>                                                                                                                                                  |               |                                                                                       |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Hotărârea devine obligatorie <sup>6)</sup> sau produce efecte juridice <sup>7)</sup> după caz                                                                                                                             |               |                                                                                       |
| <p>Extrase din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare:</p> <p>^1) Art. 139 alin. (1): „În exercitarea atribuțiilor ce îi revin, consiliul local adoptă hotărâri, cu majoritate absolută sau simplă, după caz.</p> <p>(2) Prin excepție de la prevederile alin.(1), hotărârile privind dobândirea sau înstrăinarea dreptului de proprietate în cazul bunurilor imobile se adoptă de consiliul local cu majoritatea calificată definită la art. 5 lit. dd), de două treimi din numărul consilierilor locali în funcție.”</p> <p>^2) Art. 197 alin. (2): „Hotărârile consiliului local se comunică primarului.”</p> <p>^3) Art. 197 alin. (1), adaptat: Secretarul general al comunei comunică hotărârile consiliului local al comunei prefectului în cel mult 10 zile lucrătoare de la data adoptării ...</p> <p>^4) Art. 197 alin. (4): „Hotărârile ... se aduc la cunoștința publică și se comunică, în condițiile legii, prin grija secretarului general al comunei.”</p> <p>^5) Art. 199 alin. (1): „Comunicarea hotărârilor ... cu caracter individual către persoanele cărora li se adresează se face în cel mult 5 zile de la data comunicării oficiale către prefect.”</p> <p>^6) Art. 198 alin. (1): „Hotărârile ... cu caracter normativ devin obligatorii de la data aducerii lor la cunoștință publică.”</p> <p>^7) Art. 199 alin. (2): „Hotărârile ... cu caracter individual produc efecte juridice de la data comunicării către persoanele cărora li se adresează.”</p> |                                                                                                                                                                                                                           |               |                                                                                       |





ROMÂNIA  
JUDEȚUL ARAD  
ORAȘUL CURTICI  
315200 - Curtici str. Primăriei nr 47, jud. Arad, tel.0257/464004, fax 0257/464130  
E-mail:secretariat@primariacurtici.ro



## ***DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ***

CENTRUL DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE  
Str. HORIA, Nr. 1/C, ap. 1, Tel. 0257206362/0733552470  
E-mail: [centruldezipv@primariacurtici.ro](mailto:centruldezipv@primariacurtici.ro)

**ANEXA 1 HCL nr.49/21.03.2025**

# **REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNȚIONARE**

## **CENTRUL DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE CURTICI**

CONFORM CU ORIGINALUL  
SECRETAR GENERAL

# **REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

## **CUPRINS :**

**ART.1.DEFINIȚIE**

**ART.2.IDENTIFICAREA SERVICIULUI SOCIAL**

**ART.3.SCOPUL SERVICIULUI SOCIAL**

**ART.4.CADRUL LEGAL DE ÎNFIINȚARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**ART.5.PRINCIPIILE CARE STAU LA BAZA ACORDĂRII SERVICIULUI SOCIAL**

**ART.6.BENEFICIILE SERVICIILOR SOCIALE**

**ART.7.ACTIVITĂȚI ȘI FUNCȚII**

**ART.8.STRUCTURA ORGANIZATORICĂ, NUMĂRUL DE POSTURI ȘI CATEGORIILE DE PERSONAL**

**ART.9.PERSONALUL DE CONDUCERE**

**ART.10.PERSONALUL DE SPECIALITATE DE ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ, PERSONAL DE**

**SPECIALITATE ȘI AUXILIAR**

**ART.11.PERSONALUL ADMINISTRATIV**

**ART.12.FINANȚAREA CENTRULUI DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE**

CONFORM CU ORIGINALUL  
SECRETAR GENERAL

## ART.1.DEFINIȚIE

- 1.1 Regulamentul de organizare și funcționare este un *document propriu al serviciului social "Centrul de Zi de Asistență și Recuperare"* pentru persoane vârstnice, serviciu social care a fost înființat în anul 2023, prin Hotărârea Consiliului Local Curtici nr. 136/29.06.2023, privind aprobarea înființării serviciului social fără personalitate juridică "Centrul De Zi De Asistență Și Recuperare, pentru persoane vârstnice", 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. Conform Hotărârii Consiliului Local Curtici nr. 136/29.06.2023, serviciul social pentru persoane vârstnice "Centrul de Zi de Asistență și Recuperare" face parte din organigrama Primăriei Orașului Curtici, încadrându-se în structura Direcției de Asistență Socială – Primăria Curtici.
- 1.2 Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii atât pentru persoanele beneficiare, cât și pentru angajații unității și, după caz, pentru membrii familiei beneficiarilor, reprezentanții legali /convenționali.

## ART.2.IDENTIFICAREA SERVICIULUI SOCIAL

2.1. Serviciul social "*Centrul de Zi de Asistență și Recuperare*" cod serviciu social 8810 CZ - V-I Curtici, este înființat în subordinea Direcției de Asistență Socială – Primăria Curtici, în calitate de furnizor de servicii sociale, acreditată pe perioadă nedeterminată, cf. Legii nr. 197/2012, privind asigurarea calității serviciilor sociale, posesoare a Certificatului de Acreditare seria AF, nr. 009431/19.04.2024.

2.2. Serviciul social "Centrul de Zi de Asistență și Recuperare", din subordinea Direcției de Asistență Socială – Primăria Curtici, are sediul în orașul Curtici, str. Horia, nr. 1 C, ap. 1, jud. Arad, și este unul din serviciile înființate prin atragerea de fonduri europene, respectiv prin proiectul "Îmbunătățirea calității vieții populației orașului Curtici, prin investiții în înființarea unei creșe și a unui centru social pentru persoane vârstnice, precum și prin monitorizarea unei străzi urbane, finanțat prin Programul Operațional Regional 2014 – 2020, Axa prioritară 13, Obiectiv specific 13.1, apelul de proiecte nr. POR/381/13/1/7 Regiuni, cod SMIS 124120, aprobat la nivelul autorității publice locale deservite, prin HCL nr. 158/13.07.2020.

2.3. Capacitatea "Centrului de Zi de Asistență și Recuperare" este de 110 locuri.

## ART.3.SCOPUL SERVICIULUI SOCIAL

"Centrul de Zi de Asistență și Recuperare" are ca scop asistența persoanelor vârstnice aflate în situații de vulnerabilitate și/sau dependență, prin asigurarea unui cadru organizat de desfășurare a unor activități de socializare și petrecere a timpului liber, pliate pe nevoile sociale și de grup a acestora, precum și de asigurare a unui set de servicii de recuperare/ reabilitare, îngrijire personală, suport și consiliere, cu scopul depășirii situației de dificultate, asistării lor în îndeplinirea actelor curente de viață, prevenirii sau limitării degradării autonomiei funcționale, păstrării și îmbunătățirii stării de sănătate și asigurării unei vieți decente și demne.

Serviciile oferite prin intermediul Centrului de Zi de Asistență și Recuperare sunt complementare demersurilor și eforturilor personale și/sau a propriei familii a persoanei vârstnice dependente și/sau aflate într-o situație de risc, așa cum decurg din obligațiile și responsabilitățile legal stabilite, precum și serviciilor oferite de cabinetele de medicină de familie și de alți furnizori de servicii, corespunzător nevoilor individuale ale persoanei vârstnice dependente, în contextul său socio-familial. În situația persoanei vârstnice dependente singure sau a cărei familie nu poate să-i acorde parțial sau integral, îngrijirea și întreținerea acestuia, statul intervine prin acordarea de servicii și beneficii de asistență socială adecvate nevoilor strict individuale ale persoanei vârstnice.

Respectarea cadrului legal aferent, promovarea și garantarea drepturilor persoanelor vârstnice reprezintă una din principalele activități care se regăsește în atribuțiile specialiștilor din subordinea DAS Curtici, respectiv a celor din cadrul *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare*, aflat în subordinea direcției sus menționate.

Persoanele vârstnice reprezintă o categorie de populație vulnerabilă, cu nevoi particulare, datorită limitărilor fiziologice și fragilității caracteristice fenomenului de îmbătrânire. În funcție de situațiile personale de natură socio-economică, medicală și fiziologică, persoanele vârstnice beneficiază de măsuri de asistență socială în completarea prestațiilor de asigurări sociale pentru acoperirea riscurilor de bătrânețe și sănătate. Astfel, în vederea prevenirii, limitării sau înlăturării efectelor temporare sau permanente ale unor situații ce pot afecta viața persoanei vârstnice sau pot genera riscul de excluziune socială, persoanele vârstnice au dreptul la servicii sociale.

Potrivit prevederilor art. 27 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, serviciile sociale reprezintă 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.

*Centrul de Zi de Asistență și Recuperare* se adresează persoanelor vârstnice persoanele care au împlinit vârsta de pensionare (65 ani) și au domiciliul/rezidența în orașul Curtici, aflate în diferite grade de dependență și/sau vulnerabilitate, ca urmare a pierderii/limitării autonomiei personale și / sau sociale, sau a unor situații de risc, oferindu-se sprijin și suport, prin acordarea de servicii de specialitate, în vederea prevenirii marginalizării și excluziunii sociale și/sau a instituționalizării acestora.

Scopul principal al acestui serviciu este prevenirea instituționalizării persoanelor vârstnice, de îmbunătățire a calității vieții acestora și socializarea lor, prin acțiuni, care să asigure recuperarea/reabilitarea funcțională și socială și restabilirea capacității de viață autonomă, și care vizează acordarea unei game de servicii și facilități, respectiv a unor servicii de specialitate, persoanelor vârstnice aflate în situații de risc și /sau vulnerabilitate, pentru ca acestea să-și sporească gradul de independență, și să trăiască, pe cât de independent posibil, în propriile case. Astfel *Centrul de Zi de Asistență și Recuperare* reprezintă un răspuns integrat și cuprinzător la problematica vârstnicilor aflați în situații de dificultate, cuprinzând/oferind servicii sociale, psihologice, ocupaționale, de recuperare/reabilitare, consiliere, petrecere a timpului liber și educație, pentru promovarea bătrâneții active, prevenirea/depășirea situațiilor de risc și reducerea fenomenului de izolare/autoizolare socială a persoanelor în vârstă, cu dependențe și/sau aflate în situații de dificultate. Nu în ultimul rând centrul vizează prin activitatea sa optimizarea stării afective a beneficiarilor, creșterea gradului de informare a acestora, îmbunătățirea relațiilor intrafamiliale a beneficiarilor, reducerea morbidității și ameliorarea stării de sănătate, reducerea cererii de instituționalizare și sensibilizarea/constientizarea comunității în raport cu problematica acestei categorii de vârstă.

De asemeni, prin serviciile sale, personalul de specialitate al *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare*, vizează pentru prevenirea marginalizării sociale a persoanelor vârstnice (abuz și neglijare), în acest sens putând enumera următoarele intervenții:

- identificarea situațiilor de risc și stabilirea măsurilor de prevenție și de reinserție a persoanelor defavorizate în mediul familial și comunitate;
- oferirea de relații persoanelor vârstnice despre drepturile pe care le au și despre serviciile oferite, despre modul în care vor fi furnizate acestea și consilierea în scopul prevenirii îmbolnăvirilor și al menținerii stării de sănătate;
- informarea familiei persoanei vârstnice asupra obligației de a asigura îngrijirea și întreținerea acesteia;
- asigurarea consilierii și informării privind drepturile beneficiarilor și serviciile sociale specializate care se acordă la nivelul unității administrative teritoriale deservite;
- acordarea de servicii care vizează valorizarea persoanei vârstnice, a experienței de viață, a altruismului și disponibilității persoanei vârstnice;

- asigurarea interacțiunii între generații, conștientizarea nevoilor și participarea activă la viața socială;
- sprijinirea persoanelor vârstnice și familiilor acestora în vederea întocmirii documentației necesare în vederea accesului la servicii sociale în centre rezidențiale, în situațiile în care nevoile beneficiarului nu pot fi îndeplinite în cadrul familiei și nici de serviciile de îngrijiri la domiciliu;
- asigură, prin instrumente și activități specifice prevenirea și combaterea situațiilor care implică risc crescut de marginalizare și excludere socială, cu prioritate a situațiilor de urgență;
- acordă servicii sociale fără nici o discriminare, respectând confidențialitatea și folosind cele mai eficiente forme de tratament.

#### ART.4.CADRUL LEGAL DE ÎNFIINȚARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

- (1) *Serviciul Social Centrul de Zi de Asistență și Recuperare este organizat ca centru fără personalitate juridică, în subordinea Direcției de Asistență Socială - Primăria Orașului Curtici, și funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de:*
- Constituția României.
  - Legea nr. 292/ 2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare.
  - Legea 17/2000 (r), privind asistența socială a persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare.
  - HG nr. 886/2000 privind aprobarea grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare.
  - Ordonanța nr. 68/2003, privind serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare.
  - Legea nr. 197/2012, privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.
  - HG nr. 118/2014, pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, 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, cu modificările și completările ulterioare.
  - Legea nr. 116/2002, privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările și completările ulterioare.
  - HG nr. 1149/2002, pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările și completările ulterioare.
  - Legea nr. 448/2006, privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, cu modificările și completările ulterioare.
  - HG nr. 426 / 2020, privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare.
  - Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 71/2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de servicii publice de asistență socială cu furnizorii de servicii sociale, cu modificările și completările ulterioare
  - Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 73/2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale;
  - Legea nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat în România, cu modificările și completările ulterioare;
  - Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
  - Legea 466/2004 privind statutul asistentului social, cu modificările și completările ulterioare;

CONFORM CU ORIGINALUL  
SECRETARUL  
[Signature]

- Regulamentul UE\*GDPR nr. 679/2016, pentru protecția datelor personale, cu modificările și completările ulterioare;
- OUG nr. 57/2019, privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 286/ 2009 privind Codul Penal, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 135/ 2010 privind Codul de procedură penală, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 287/ 2009 privind Codul Civil, ® cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 134/ 2010 privind Codul de procedură civilă,® cu modificările și completările ulterioare;
- Alte legi conexe domeniului deservit.

**(2) 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 a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale, **Anexa 6**, cu modificările și completările ulterioare.

- **Ordin nr. 2.489 / 2023**, pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice

(3) **Serviciul social "Centrul de Zi de Asistență și Recuperare"** /Direcția de Asistență Socială - Primăria Orașului Curtici este înființat prin Hotărârea Consiliului Local Curtici nr. 136/29.06.2023, privind aprobarea înființării serviciului social fără personalitate juridică "Centrul De Zi De Asistență Și Recuperare, pentru persoane vârstnice" în subordinea Direcției de Asistență Socială – Primăria Curtici.

## **ART.5.PRINCIPIILE CARE STAU LA BAZA ACORDARII SERVICIULUI SOCIAL**

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

2. Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale de către *Centrul de Zi de Asistență și Recuperare*, Curtici sunt următoarele:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont după caz de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitatea de exercițiu;
- g) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- h) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- i) preocuparea permanentă pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;

CONFORM CU ORIGINALUL  
SECRETAR GENERAL

- j) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- k) asigurarea unei intervenții profesionale prin echipe pluridisciplinare;
- l) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- m) responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legali cu privire la executarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;
- n) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- o) facilitarea menținerii relațiilor personale a beneficiarului și a contactelor directe, după caz, cu copiii, frații, rudele, prietenii, precum și alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament;
- p) prevenirea instituționalizării prin menținerea persoanelor vârstnice în mediul familial și comunitar.
- q) colaborarea unității cu celelalte compartimente din cadrul Direcției de Asistență Socială, și celelalte instituții cu relevanță în domeniu.

## ART.6.BENEFICIARIII SERVICIILOR SOCIALE

**6.1. Beneficiarii serviciilor sociale acordate de Centrul de Zi de Asistență și Recuperare** sunt persoanele vârstnice care se regăsesc în una sau mai multe din situațiile de mai jos:

### **Beneficiari direcți:**

- persoanele vârstnice singure sau dependente,
- persoanele vârstnice care nu au locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii;
- persoanele vârstnice care nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;
- persoanele vârstnice nu se pot gospodări singure **sau** necesită îngrijire specializată;
- persoanele vârstnice se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice.
- persoanele vârstnice nu au familie/ susținători legali, sau aceștia nu pot să își assume obligațiile datorită stării de sănătate, situației economice sau a sarcinilor familiale;
- persoanele vârstnice cu afecțiuni/boli /dizabilități care pot fi acoperite de serviciile oferite în cadrul centrului;
- persoanele vârstnice aflate în situații de dificultate/vulnerabilitate;
- persoanele vârstnice care trăiesc în comunități marginalizate.

### **Beneficiari indirecti:**

- familiile beneficiarilor direcți ai centrului sau reprezentanții legali ai acestora.

### **Sunt considerate persoane vârstnice:**

a) persoanele care au împlinit vârsta de 65 de ani ( cf.art. 6, lit.” bb” ) din Legea nr. 292/2011, legea asistenței sociale;

b) persoanele care au împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege (conform prevederilor art. 1, al 4, din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare).

**6.2. Condițiile de eligibilitate, respectiv condițiile de accesare a serviciilor Centrului de Zi de Asistență și Recuperare** au în vedere persoana vârstnică, care a împlinit vârsta de pensionare și se regăsește în una din următoarele situații:

- au împlinit vârsta de pensionare (65 ani) și au domiciliul/rezidența în Orașul Curtici;



- nu au posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii;
- nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;
- nu se poate gospodări singură **sau** necesită îngrijire specializată;
- se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice;
- e persoana vârstnică pentru care s-a stabilit un anumit grad de dependență conform HG. nr. 886/2000 pentru aprobarea grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice;
- e persoană vârstnică lipsită de suport, temporar sau permanent, și care necesită ajutor pentru efectuarea activităților cotidiene;
- vârstnici care locuiesc singuri, care nu au autonomie personală și/sau se află în risc de marginalizare socială/ sau dependențe.
- persoanele vârstnice care nu au familie/ susținători legali, sau aceștia nu pot să își asume obligațiile datorită stării de sănătate, situației economice sau a sarcinilor familiale;
- persoanele vârstnice cu afecțiuni/boli /dizabilități care pot fi acoperite de serviciile oferite în cadrul centrului;
- persoanele vârstnice aflate în situații de dificultate/vulnerabilitate;
- persoanele vârstnice care trăiesc în comunități marginalizate.

***Nu pot beneficia de serviciile Centrului de Zi de Asistență și Recuperare - DAS Curtici,*** persoanele vârstnice la care sunt identificate, în urma procesului de evaluare/reevaluare, următoarele aspecte:

- prezintă nevoi care nu pot fi acoperite de aria de competențe specifică *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare* ;
- nu au domiciliul în fapt și conform actului de identitate în orașul Curtici;
- au tulburări psihice ( tip psihoze, Alzheimer, etc.) și / sau tulburări de comportament care ar periclita buna desfășurare a activității specifice *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare*;
- au tulburări comportamentale care pot pune în pericol siguranța și securitatea, atât a propriei persoane, cât și a personalului implicat în acordarea serviciilor;
- nu se încadrează în criteriile de eligibilitate prevăzute prin prezentul regulament și prevederile legale conexe;
- refuză să ofere informații sau oferă informații false cu privire la situația sa sau a celorlalți membri ai familiei;
- refuză să ofere documentele solicitate de personalul centrului, în vederea instrumentării cazului;
- nevoile persoanei vârstnice depășesc oferta de servicii ce pot fi acordate prin intermediul centrului.
- au afecțiuni contagioase, adicții (droguri, alcool, etc) care reprezintă un risc pentru personalul implicat în managementul cazului și oferirea de servicii specifice, precum și alte maladii care necesită îngrijirea în instituții de specialitate.

Nu se admit în cadrul centrului persoane în stare de ebrietate sau care manifestă un comportament agresiv.

Au prioritate la accesarea serviciilor specifice specifică *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare* persoanele vârstnice fără aparținători, în situații de risc de marginalizare/excluziune socială și cele pentru care s-a stabilit dreptul la servicii sociale ca măsură de asistență socială. Toate serviciile se acordă persoanelor vârstnice eligibile, indiferent de sex, religie, etnie, apartenență politică.

***Accesul persoanelor vârstnice la serviciile specifice Centrului de Zi de Asistență și Recuperare este condiționat de:***

- a) nevoile de asistență formulate de către potențialii beneficiari;

CONFORM CU ORIGINALUL  
SECRETAR GENERAL

- b) numărul cazurilor active la momentul adresării (numărul beneficiarilor asistați de *Centrul de Zi de Asistență și Recuperare*);
- c) eficiența cu care *Centrul de Zi de Asistență și Recuperare* poate acoperi nevoile de asistență a celui ce se adresează serviciului;
- d) dacă *Centrul de Zi de Asistență și Recuperare* nu poate răspunde eficient particularităților beneficiarilor, aceștia vor fi orientați către alte servicii;
- e) domiciliul beneficiarilor (se vor admite în centru beneficiarii care au domiciliul/reședința în localitatea Curtici);
- f) persoana vârstnică nu are tulburări psihice și / sau tulburări de comportament care ar periclita buna desfășurare a activității specifice *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare* sau care pot pune în pericol siguranța și securitatea, atât a propriei persoane, cât și a personalului implicat în acordarea serviciilor ;
- g) persoana vârstnică / reprezentanții legali / familia persoanei vârstnice manifestă disponibilitate și colaborează adecvat cu specialiștii implicați în managementul de caz, cu scopul depășirii situației de risc decelate, furnizând date corecte, documentele și informațiile solicitate, și permițând accesul la domiciliul în vederea evaluărilor aferente instrumentării cazului, pentru tot personalul implicat în managementul de caz aferent.
- h) existența consimțământului persoanei vârstnice sau, în situația în care starea de sănătate a persoanei vârstnice nu permite obținerea consimțământului acesteia, acceptul susținătorilor sau a reprezentantului legal ai persoanei vârstnice.

În cazul cererilor aflate în așteptare, prioritate vor avea persoanele care îndeplinesc cele mai multe dintre criteriile recomandate la pct. 6.2, respectiv cele aflate în cea mai dificilă situație materială sau de sănătate, în comparație cu celelalte persoane de pe lista de așteptare.

**Actele necesare întocmirii dosarului de asistare sunt:**

- a) cerere prin care se solicită serviciile *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare*, întocmită de către persoana vârstnică sau reprezentanții legali ai acesteia, la care se va atașa:
  - declarație privind veniturile realizate – în original;
  - declarație privind situația locativă – în original;
  - declarație de veridicitate - în original;
  - declarație privind existența sau lipsa susținătorilor legali- în original
- b) copie ( xerox) CI/BI/PA solicitant / reprezentant legal ( unde este cazul)/ membrii familiei care locuiesc cu solicitantul și susținătorii legali, după caz;
- c) acord de prelucrare a datelor cu caracter personal;
- d) copie certificat naștere solicitant, după caz;
- e) copie certificat de căsătorie/hotărâre divorț/certificat deces pentru solicitant și membrii familiei proprii, după caz;
- f) certificat încadrare în grad de handicap + plan de recuperare anexă CH( după caz);
- g) decizie pensionare;
- h) copie / documente doveditoare venit (cupon pensie – pe luna anterioară asistării, adeverință venit ANAF din care să rezulte veniturile solicitantului, membrilor familiei care locuiesc și se gospodăresc cu acesta/ susținătorilor legali/ alte documente). Documentele care nu vor putea fi atașate în original, vor fi în copie – conform cu originalul, certificată de specialiștii CZAR.
- i) copie a hotărârilor judecătorești / contractelor notariale care stabilesc obligații financiare de întreținere în favoarea solicitantului, dacă este cazul;
- j) adeverință medicală de la medicul de familie pentru solicitant din care să reiasă că nu suferă de boli infecto-contagioase sau-dermato-venerice, cu recomandarea accesării serviciilor centrului;
- k) recomandarea medicului în vederea accesării serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională, respectiv de kinetoterapie, masaj, gimnastică medicală, în care să fie menționate explicit recuperarea prin kinetoterapie sau planul de recuperare, după caz;

- l) documente care atestă situația locativă (după caz);
- m) hotărâri / sentințe civile cu relevanță pentru familia solicitantului și solicitant (tutele, curatele, etc);
- n) alte documente cu relevanță pentru situația familială și/ sau a solicitantului (după caz).

Astfel, asistența socială pentru persoanele vârstnice se acordă la *cererea scrisă* a persoanei vârstnice interesate sau a reprezentantului legal al acesteia. *Cererea* trebuie însoțită de *declarația pe propria răspundere privind veridicitatea datelor declarate*, *acordul GPDR*, precum și de *documentele doveditoare* sus menționate, și aduc informații, în principal, asupra următoarelor aspecte:

- a) date privind persoana vârstnică;
- b) date privind componența familiei;
- c) veniturile realizate și bunurile deținute de membrii familiei persoanei vârstnice;
- d) veniturile persoanei vârstnice și bunurile acesteia și, după caz, veniturile/ bunurile susținătorilor legali;
- d) tipul de locuință, sistemul de încălzire utilizat și numărul persoanelor care locuiesc la aceeași adresă de domiciliu sau reședință;
- e) informații referitoare la nevoile speciale și situațiile particulare în care se află persoana vârstnică și membrii familiei.
- f) recomandări și/sau evaluări ale medicului de familie/medicului specialist, planul de externare și de continuare a serviciilor de îngrijire medicală în comunitate, după caz.

*Cererea de admitere (prelungire a asistării, după caz), împreună cu anexele sale, va fi înregistrată, ulterior completării de client și atașării documentelor solicitate de personalul de specialitate al CZAR, prin informarea inițială, programându-se împreună cu acesta descinderea în teren și ședințele de evaluare inițială. Cererea depusă fără documentele de identitate, de venit, medicale, locative, etc, enumerate și în informarea inițială primită de client, se consideră a nu respecta criteriile de eligibilitate, primind un răspuns negativ, din partea personalului de specialitate al serviciului social, care va formula un răspuns cu rezoluția legal prevăzută. Ulterior acestor demersuri, personalul de specialitate CZAR, va iniția instrumentarea cazului, în acord cu managementul de caz, care poate avea ca rezultat asistarea persoanei vârstnice referite sau o adresă prin care, personalul de specialitate se motivează motivele respingerii cererii, după caz.*

Nevoile persoanelor vârstnice aflate în situația de pierdere parțială a autonomiei, care pot fi de natură medicală, sociomedicală, psihoafectivă, se stabilesc pe baza *grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice*, care prevede criteriile de încadrare în grade de dependență. De asemenea *fișa de evaluare sociomedicală (geriatrică)* se constituie ca piesă obligatorie la dosarul persoanei vârstnice care solicită serviciile centrului.

De asemeni nevoile persoanelor vârstnice se evaluează prin *anchetă socială* care se elaborează pe baza datelor cu privire la afecțiunile ce necesită îngrijire specială, capacitatea de a se gospodări și de a îndeplini cerințele firești ale vieții cotidiene, condițiile de locuit, precum și veniturile efective sau potențiale considerate minime pentru asigurarea satisfacerii nevoilor curente ale vieții.

*Dreptul la asistență socială, se stabilește ulterior evaluării inițiale și complexe, efectuate de personalul de specialitate al Centrului de Asistență și Recuperare, și managerul de caz desemnat, din cadrul aparatului de specialitate DAS, în colaborare cu membrii echipei multidisciplinare, pe baza anchetei sociale, cu respectarea criteriilor prevăzute în grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice. Ancheta socială se realizează de asistentul social din cadrul serviciului public de asistență socială, respectiv din cadrul Direcției de Asistență Socială. Pe baza analizei situației sociale, economice și medicale a persoanei vârstnice, prin ancheta socială se propune măsura de asistență socială justificată de situația de fapt constatată. În baza acestei anchete, precum și a evaluării documentelor existente la dosar, urmând pașii managementului de caz pentru persoane vârstnice, legal prevăzute, asistentul social din cadrul aparatului de specialitate al D.A.S, întocmește, în termen de maxim 30 zile de la solicitarea vârstnicului de asistare, Planul de Intervenție, contrasemnat de*

membrii echipei multidisciplinare, și avizat de superiorii ierarhici ai celui care îl întocmește, toți, asumându-și astfel un rol activ în managementul de caz al persoanei solicitante.

**Aprobarea, respingerea, suspendarea sau încetarea dreptului la serviciile sociale pentru persoanele vârstnice, prevăzut de prezentul regulament, se realizează de către serviciul public de asistență socială, respectiv Direcția de Asistență Socială Primăria Curtici, cu respectarea prevederilor legale referitoare la procesul de acordare a serviciilor sociale, prin dispoziția primarului.** Respingerea se dispune numai în situația în care solicitantul nu se încadrează în criteriile de eligibilitate și / sau refuză oferirea de informații/documente, sau colaborarea cu specialiștii implicați în managementul de caz, în vederea evaluării încadrării în criteriile de eligibilitate.

În cazul admiterii, respectiv a îndeplinirii criteriilor de eligibilitate sus menționate, și parcurgerii celorlalte etape ale managementului de caz, detaliate în *procedurile operaționale* complementare prezentului regulament, serviciile specifice centrului vor fi acordate în baza unui *Contract De Furnizare Servicii Sociale* încheiat cu beneficiarul sau după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, de către conducătorul serviciului, respectiv al *Centrului de Asistență și Recuperare*. Anterior încheierii acestuia, persoana cu atribuții privind informarea beneficiarilor, comunică acestora toate datele și informațiile referitoare la organizarea și funcționarea serviciului, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, înaintându-le în acest scop o *Informare privind clauzele contractuale*, și formularul de *Consimțământ Informat*, semnate de ambele părți și avizate de superiorii ierarhici.

Delegarea încheierii contractului anterior menționat, între beneficiarul sau după caz, reprezentantul legal al acestuia și șeful de centru, este obiectul unei decizii emise de furnizorul de servicii sociale, care se regăsește la sediul ambelor instituții.

Atât persoana vârstnică cât și reprezentantul său legal/familia, după caz, în funcție de gradul de maturitate, vor fi consiliați asupra instrumentelor și metodelor/acțiunilor de evaluare utilizate în cadrul managementului de caz, dându-și acordul sau exprimându-și opinia, conform cadrului legal aferent, asupra demersurilor întreprinse de specialiștii centrului.

Serviciile de specialitate specifice centrului și acordarea acestora se planifică și se programează de personalul de specialitate, în acord cu nevoile beneficiarului, recomandările medicilor și opțiunile acestuia. Elaborat în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului de către specialiștii *Centrului de Asistență și Recuperare*, și a datelor cuprinse de documentele emise de alte structuri de specialitate *Planul Individualizat de Îngrijire și Asistență* are ca anexe *Programul integrare / reintegrare socială și servicii de suport, Programul de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie psihologică, Programul de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie ocupațională și Programul de recuperare/reabilitare funcțională*, la întocmirea lor beneficiarul/reprezentantul legal participând activ și fiind încurajat să-și exprime preferințele/dorințele, planul conținând o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.

Perioada de acordare de servicii în cadrul *Centrului de Asistență și Recuperare* – DAS Primăria Curtici este de **un an** în funcție de nevoile fiecărui beneficiar, care vor fi reevaluate conform prevederilor legale, această perioadă putând fi prelungită, în caz de necesitate. Serviciile centrului sunt **GRATUITE**.

### **6.3. Condiții de încetare / suspendare a acordării serviciilor specifice Centrului de Asistență și Recuperare**

În general, **închiderea cazului** va îmbrăca una dintre următoarele **4 modalități**:

- **Închidere:** dacă toate obiectivele—prevăzute de *planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție* au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute sau dacă familia / persoana vârstnică nu se simte capabilă sau nu dorește să continue intervenția pentru atingerea lor și există suficiente motive ca acea persoană vârstnică să fie considerată în siguranță (chiar dacă mai pot exista unele riscuri de abuz/neglijare), atunci *responsabilul de caz* poate considera oportună/potrivită încheierea relației cu familia/ beneficiarul respectiv. Aceasta înseamnă ca familia/persoana vârstnică este capabilă să se descurce singură și nu va continua să lucreze, după

închidere, cu alți furnizori de servicii. În acest context, expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul și acordul părților privind încetarea contractului constituie motive pentru închiderea cazului, precum și absența nemotivată a beneficiarului de la serviciile CZAR pe o perioadă de *30 de zile calendaristice consecutive* va atrage încetarea automată și unilaterală a serviciilor, fără notificare prealabilă.

▪ **Referire:** dacă familia/persoana vârstnică este capabilă sau dispusă să continue să lucreze cu alți furnizori de servicii pentru deplina realizare a unor obiective/rezultate care nu au fost încă îndeplinite, atunci responsabilul va lucra cu familia pentru a identifica alte strategii de susținere a familiei. Acestea pot include referirea la alți furnizori de servicii, publici sau privați dar pot reprezenta și identificarea unui suport informal (ex. alți membri ai familiei, prieteni, vecini, etc) care să-i încurajeze și să-i ghideze mai departe.

- **Întrerupere de către familie/ persoana vârstnică:** dacă familia/persoana vârstnică este cea care a solicitat sprijin și la un moment dat ia decizia unilaterală de încheiere a relației cu serviciile sociale, înaintea atingerii obiectivelor vizate la debutul asistării, acest lucru poate fi comunicat direct sau prin comportamentul familiei, respectiv prin nerespectarea clauzelor *contractului de furnizare servicii sociale* și/sau *prevederilor procedurilor/regulamentelor centrului*. Spre exemplu, membrii familiei sau persoana vârstnică pot, în mod gradual sau brusc, să nu mai participe la întâlniri stabilite de comun acord cu ei și să nu răspundă la încercările susținute ale personalului de specialitate și responsabilului de caz, de continuare/menținere a intervenției/acordare a serviciilor specifice centrului, să nu respecte regulamentele specifice serviciului social, să nu anunțe personalul CZAR asupra aspectelor de natură să ducă la încetarea acestor servicii, să manifeste dezinteres față de solicitările personalului implicat în acordarea serviciilor sau să aibă comportamente deviante față de aceștia, sau să se afle în situația expirării perioadei pentru care a fost încheiat contractul de furnizare de servicii, și să nu efectueze demersurile de prelungire a asistării, etc. În acest caz, responsabilul de caz trebuie să se consulte atât cu șeful centrului cât și cu furnizorul de servicii sociale, pentru a vedea care este răspunsul instituției pentru fiecare astfel de situație în parte. Întreruperea de către familie/persoana vârstnică, în această situație, a procesului de asistență este cel mai puțin dorit tip de închidere a unui caz dar el este menționat pentru că poate să apară uneori. Astfel, în contextul cele anterior expuse, constituie motiv de încetare a asistării, următoarele:

- a) nerespectarea clauzelor contractuale asumate la accesarea serviciului;
- b) neanunțarea personalului CZAR în cazul în care apar modificări în viața de familie și / sau personală cu relevanță în acordarea serviciilor specifice CZAR (schimbarea domiciliului din raza localității, modificări ale veniturilor, stării de sănătate, etc);
- c) nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentelor de funcționare a CZAR;
- d) dezinteres față de solicitările personalului;
- f) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- g) acordul părților privind încetarea contractului;
- h) scopul contractului a fost atins;
- g) forță majoră, dacă este invocată;
- h) în condițiile în care beneficiarul nu permite, acordarea serviciilor pentru care și-a acordul, din motive neintemeiate, fără să anunțe personalul CZAR, asupra schimbărilor opțiunilor de asistare (a tipului de servicii și programului de acordare a acestora);
- i) neimplicare în serviciile și activitățile oferite prin specificul serviciului;
- k) nu mai sunt îndeplinite condițiile de acordare a acestora;
- l) decesul persoanei vârstnice;
- m) schimbarea domiciliului persoanei asistate în altă unitate administrativ – teritorială.
- n) internarea persoanei vârstnice într-o unitate medicală sau socială, de tip rezidențial;
- o) beneficiarul sau familia sa nu mai doresc furnizarea serviciilor.

- r) beneficiarul a fost diagnosticat cu una din afecțiunile care depășesc aria de competențe CZAR.
- s) absența nemotivată a beneficiarului de la serviciile CZAR pe o perioadă de 30 de zile calendaristice consecutive, care va atrage încetarea automată și unilaterală a serviciilor, fără notificare prealabilă.

▪ **Rezilierea contractului de acordare servicii sociale:** constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele :

- refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
- nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentului de organizare și funcționare al furnizorului de servicii sociale și *Centrului de Asistență și Recuperare*;
- încălcarea de către centru a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;
- retragerea licenței de funcționare a centrului sau a acreditării furnizorului de servicii sociale ;
- limitarea domeniului de activitate pentru care centrul / furnizorul de servicii sociale a fost acreditat, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- schimbarea obiectului de activitate al centrului / furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale.

**Sistarea temporară a acordării serviciilor sociale** prevăzute în *contractului de acordare servicii sociale* poate surveni în **cazuri de forță majoră** (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a CZAR, etc.) – situație în care personalul serviciului social stabilește, împreună cu beneficiarul și furnizorul de servicii sociale de care aparține, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar.

Suspendarea serviciilor *Centrului de Asistență și Recuperare*, mai poate surveni, de asemenea, în următoarele circumstanțe:

- spitalizarea beneficiarului impusă de starea de sănătatea acestuia, anunțată de acesta sau membrii familiei, etc,
- alte situații anunțate în timp util, pentru motive justificate, și perioade scurte de timp (mai mici de 30 zile consecutive calendaristice).

**Închiderea cazului** se realizează în baza unor criterii de închidere a cazului care sunt aceleași ca și pentru evaluarea de început a situației persoanei vârstnice și/sau familiei. Când, la finalul procesului de asistare, persoana vârstnică dependentă are satisfăcute nevoile de bază, este integrat în comunitate, nu există probleme legate de siguranța lui în familie, sau la domiciliu, nu există situații de risc care ar presupune menținerea asistării, cazul poate fi închis.

Șeful *Centrului de Asistență și Recuperare* și responsabilul de caz ar trebui să ia în considerare cel puțin următoarele aspecte la închiderea unui caz:

- sumarizarea reducerii nivelului de risc pentru persoana vârstnică – se discută cu familia / beneficiarul rezultatele concrete obținute în acest sens, subliniind schimbările pozitive apărute ulterior acordării serviciilor de îngrijire personală la domiciliu, cât și în condițiile generale;
- sumarizarea obiectivelor îndeplinite – se discută asupra obstacolelor întâlnite, concentrându-se pe succesele și cunoștințele dobândite de membrii familiei / persoana vârstnică asistată, pe parcursul intervenției;
- sumarizarea pașilor făcuți pentru rezolvarea problemei – se reamintește familiei/beneficiarului care au fost etapele pe care le-au parcurs precum și metodele pe care le-au folosit pentru a le putea utiliza în eventualitatea apariției în viitor a unor probleme.
- considerarea oricăror nevoi sau motive de îngrijorare rămase – membrii familiei/ persoana vârstnică beneficiară, vor fi ajutați să planifice modul în care schimbările pozitive vor fi menținute. Astfel, se discută orice potențial obstacol pe care aceștia ar putea să-l întâlnească dar și strategii pentru depășirea acestuia.

Pentru a exemplifica **modul de angajare al familiei/persoanei vârstnice asistate, în închiderea cazului**, pot fi luați în considerare următorii pași:

- organizarea unei întâlniri cu beneficiarii pentru a discuta închiderea cazului;
- anticiparea unei eventuale crize în familie rezultată din independența dobândită de familie odată cu închiderea cazului;
- sumarizarea progreselor făcute ca rezultat al intervenției specialiștilor implicați în managementul de caz;
- referirea familiei/beneficiarului pentru obținerea oricăror resurse suplimentare necesare.
- păstrarea unei „uși deschise” pentru eventualitatea unor servicii necesare în viitor, inclusiv prin furnizarea unor date de contact corespunzătoare.

Orice proces de închidere a unui caz trebuie să includă un **sumar** (*fișă de reevaluare finală*), emis pe specialități, care să cuprindă cel puțin:

- sinteza motivelor inițiale pentru care a fost deschis cazul;
- natura serviciilor oferite și activitățile desfășurate de diferiți practicieni și de familie/persoana vârstnică pe parcursul intervenției;
- descrierea nivelului progreselor înregistrate în raport cu obiectivele și rezultatele din *planul individual de asistență și îngrijire / planul de intervenție*;
- sumarizarea oricăror alte semnalări de abuz/neglijare care au apărut în cursul intervenției;
- evaluarea nivelului de risc și siguranță de la momentul închiderii cazului;
- probleme sau obiective care au rămas nerezolvate sau neîndeplinite;
- motivele și modalitatea de închiderea cazului;
- modul de organizare cu familia / beneficiarul a procesului de închidere a cazului, inclusiv strategii pentru problemele și obiectivele rămase nerezolvate/neîndeplinite dar și pentru păstrarea rezultatelor pozitive obținute.

*Fișa de încetare servicii sociale* stă la baza deciziei autorităților competente de încetare a oricărei intervenții în cazul respectiv (închidere), iar decizia este luată pe baza recomandării responsabilului de caz, recomandare avizată de către șefii ierarhici superiori. Odată obținută decizia, respectiv dispoziția de închidere a cazului este tot responsabilitatea responsabilului de caz de a comunica această decizie pe de o parte familiei și persoanei vârstnice, prin înmânarea unei *dispoziții de încetare* a cazului, beneficiarul semnând pentru luare la cunoștință, iar pe de altă parte membrilor echipei multidisciplinare.

#### **Solutionarea reclamațiilor**

- beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale.
- reclamațiile pot fi adresate centrului, direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a *planului individual de asistență și îngrijire*.
- șeful centrului are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea unității de îngrijire la domiciliu și de a formula răspuns în termenul legal prevăzut, precum și de a urma prevederile legale aferente.

#### **6.4. Drepturile părților:**

##### **Drepturile Centrului de Asistență și Recuperare sunt:**

- de a verifica veridicitatea informațiilor primite de la clientul de servicii sociale;
- de a sista acordarea de servicii sociale către client în cazul în care constată că acesta i-a furnizat informații eronate și / sau nu respectă obligațiile legal prevăzute, asumate prin prezentul contract;
- de a utiliza, în condițiile legii, datele personale ale beneficiarilor centrului, urmărind interesul superior al beneficiarului;
- de a utiliza, în condițiile legii, informații denominalizate, în scopul întocmirii de statistici pentru dezvoltarea de servicii sociale.

##### **Drepturile clientului sunt :**

CONFORM CU CANTALUL  
SECRETAR CENTRAL

- în procesul de acordare a serviciilor sociale, serviciul va respecta drepturile și libertățile fundamentale ale clientului de servicii sociale;
- clientul are următoarele drepturi contractuale:
  - ✓ de a primi serviciile sociale prevăzute în planul de intervenție, *planul individual de asistență și îngrijire, și anexele acestuia*;
  - ✓ de a i se asigura continuitatea serviciilor sociale atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate și se încadrează în criteriile de eligibilitate specifice *Centrului de Asistență și Recuperare*;
  - ✓ de a refuza în condiții obiective, primirea de servicii sociale;
  - ✓ de a fi informat în termeni accesibili și în timp util, asupra: drepturilor sociale, măsurilor legale de protecție și asupra situațiilor de risc, modificărilor intervenite în acordarea de servicii sociale, oportunității acordării altor servicii sociale, listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
- dreptul de a avea acces la propriul dosar;
- de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.;
- de a participa la evaluarea / reevaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervențiile care i se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă ele există.
- dreptul de a-și păstra identitatea – în procesul de prestare a serviciilor specifice centrului se ține cont de modul de viață și necesitățile culturale, religioase, rasiale, spirituale și emoționale ale beneficiarilor.
- dreptul la intimitate – respectarea intimității beneficiarului, personalul evitând deranjul necorespunzător.
- dreptul la securitate.
- dreptul de a beneficia de respect, intimitate, demnitate, precum și dreptul la confidențialitatea informațiilor și respectării vieții private, fiind informați asupra situațiilor în care informațiile confidențiale pot fi dezvăluite fără acordul beneficiarilor, respectiv:
  1. în cazul în care prevederile legale o prevăd expres,
  2. când este pusă în pericol viața beneficiarilor sau a membrilor familiei acestuia,
  3. pentru protecția vieții, integrității fizice sau a sănătății persoanei, în cazul în care aceștia se află în incapacitate fizică, psihică, senzorială sau juridică pentru a-și da consimțământul.

#### 6.5. Obligațiile părților:

##### **Obligațiile Centrului de Asistență și Recuperare sunt următoarele:**

- să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale clientului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului de servicii sociale;
- să asigure și să faciliteze accesul persoanei vârstnice și familiei sale serviciile / beneficiile sociale prevăzute în planul intervenție, planul individualizat de asistență și îngrijire (cu anexele sale), cu respectarea acestuia și a Standardelor minime obligatorii specifice *Centrului de Asistență și Recuperare*;
- să asigure pentru beneficiarul asistat următoarele:
  - ✓ să asigure satisfacerea nevoilor de bază identificate, în acord cu limitele de competențe și preferințele/opțiunile persoanei asistate / reprezentantului legal, pe perioada accesării serviciilor;
  - ✓ să desfășoare activități pentru prevenirea marginalizării sociale și creșterea gradului de autonomie personală și / sau socială;
  - ✓ să desfășoare activități în vederea formării deprinderilor de viață independentă;
  - ✓ să desfășoare activități în vederea socializării conform particularităților psihoafective și a opțiunilor individuale;
  - ✓ să ofere consiliere și sprijin familiei și persoanelor vârstnice asistate, în vederea îmbunătățirii situației familiale;

CONFORTUL INDIVIDUALUL  
SISTEMUL GENERAL

- ✓ să asigure un program de acordare a serviciilor specifice centrului care să țină cont de particularitățile individuale și familiale ale persoanei vârstnice;
  - ✓ să aducă la cunoștința clienților aspecte din ROI, ROF, Codul etic și misiunea *Centrului de Asistență și Recuperare*;
  - ✓ să evalueze periodic, în raport cu recomandările legale, situația familiei și persoanei vârstnice asistate, pe perioada asistării acestuia și să monitorizeze cazul timp de 3 luni după încetarea perioadei de asistare a acestuia, cu acordul beneficiarului / reprezentantului legal a acestuia;
  - ✓ să asigure confidențialitatea datelor procesate în cadrul managementului de caz;
  - ✓ să asigure acordarea serviciilor sociale prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire, cu respectarea acestuia și a standardelor minime de calitate a serviciilor sociale.
- să fie receptiv și să țină cont de toate eforturile clientului de servicii sociale în îndeplinirea obligațiilor contractuale;
  - să informeze clientul de servicii sociale asupra:
    1. conținutului serviciilor sociale și a condițiilor de acordare a acestora;
    2. oportunității acordării acestor servicii sociale;
    3. oportunității acordării altor servicii sociale;
    4. drepturilor și obligațiilor în calitate de beneficiari ai centrului;
    5. dreptului de a face sugestii și reclamații asupra serviciilor furnizate, precum și asupra modalităților de formulare și transmitere a acestor sugestii / reclamații;
    6. listei la nivel local cuprinzând furnizorii de servicii sociale;
    7. oricărei modificări de drept a contractului;
    8. procedurilor de acordare a serviciilor specifice *Centrului de Asistență și Recuperare*.
    9. ROF, MOF, CODULUI DE ETICĂ, și altor regulamente specifice serviciului.
  - să respecte, conform legii, confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la clientul de servicii sociale;
  - să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale clientului cu privire la acordarea serviciilor sociale;
  - să monitorizeze îndeplinirea obiectivelor din planul individualizat de asistență și îngrijire;
  - să revizuiască planul individualizat de asistență și îngrijire atunci când este cazul, precum și la termenele legal prevăzute;
  - să informeze Direcția de Asistență Socială, din cadrul primăriei asupra nevoilor identificate și serviciilor sociale propuse a fi acordate, precum și în cazurile legal prevăzute și asupra situațiilor de risc care depășesc aria de competențe a *Centrului de Asistență și Recuperare*.
  - să pună la dispoziția solicitanților tipizatele necesare accesării serviciilor specifice unității.
  - să trateze cu respect persoana asistată și membrii familiei acesteia.

**Obligațiile clientului sunt :**

- să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să le permită specialiștilor *Centrului de Asistență și Recuperare* verificarea veridicității acestora.
- să anunțe personalul *Centrului de Asistență și Recuperare* dacă apar modificări în viața de personală sau de familie de natură să influențeze acordarea serviciilor specifice *Centrului de Asistență și Recuperare*.
- să respecte termenele și clauzele stabilite în *contractul de acordare a serviciilor sociale* și a *planul individual de asistență și îngrijire*.
- să respecte regulamentul de organizare și funcționare, precum și celelalte regulamente de funcționare a furnizorului de servicii sociale, respectiv *Centrului de Asistență și Recuperare* (reguli, program, persoane implicate în managementul de caz, etc.).
- să trateze cu respect membrii echipei multidisciplinare și personalul implicat în acordarea serviciilor accesate.

- să asigure accesul echipei multidisciplinare în locuință, ori de câte ori situația o impune.
- să anunțe din timp ( recomandat cu 48 h înainte) perioadele în care serviciile programate nu pot fi desfășurate, în vederea reprogramării acestora, sau a încetării / modificării /suspendării acordării, după caz.
- să răspundă pozitiv la solicitările personalului centrului, ori de câte ori este nevoie, și să colaboreze cu profesioniștii implicați în managementul de caz, asigurând participarea beneficiarului (în funcție de gradul de dependență) și familiei la activitățile prevăzute în *planul individual de asistență și îngrijire, și anexele acestuia*.
- să participe activ la procesul de acordare a serviciilor accesate, de monitorizare a progresului ulterior acordării acestora, în funcție de gradul de dependență.
- să transpună în practică recomandările specialiștilor care vizează depășirea situației de risc și creșterea calității vieții persoanei vârstnice asistate.
- să anunțe responsabilul de caz asupra oricărei probleme, crize, situații de risc care poate duce la schimbarea serviciilor cuprinse în *planul individual de asistență și îngrijire, și anexele acestuia* și la reevaluarea cazului.

## ART.7.ACTIVITĂȚI ȘI FUNCȚII

Principalele funcții ale serviciului social ” *Centrului de Asistență și Recuperare*” – D.A.S. Curtici, sunt următoarele:

a) *De furnizare a serviciilor sociale de interes public general/local, prin asigurarea următoarelor activități:*

1. Reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară:

Contractul de furnizare servicii se încheie între furnizorul de servicii sociale, reprezentat de coordonatorul acestuia și persoana vârstnică sau, după caz, reprezentantul legal al acestuia. Atribuțiile privind semnarea contractului de furnizare servicii au fost delegate în scris, prin decizia furnizorului de servicii sociale, conform prevederilor și competențelor legale, șefului centrului.

Șeful centrului planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor. La semnarea contractului de furnizare servicii, beneficiarii sunt informați cu privire la dreptul de a face sugestii, sesizări și reclamații, precum și asupra modalităților de formulare și transmitere a acestora.

2. *Centrul de Asistență și Recuperare*, vine în întâmpinarea persoanelor vârstnice, aflate în situațiile sus menționate, și care necesită sprijin în vederea depășirii situațiilor de risc, prin acordarea de servicii sociale constând în acordarea sprijin pentru:

2.1. Activități pentru prevenirea marginalizării sociale și sprijinirea integrării/ reintegrării sociale:

- *exerciții care vizează menținerea/recuperarea unei vieți independente, respectiv:*

- a) exerciții pentru stimularea abilităților cognitive, menținerea/ recuperarea deprinderilor de bază de învățare, menținerea/ dezvoltarea concentrării, menținerea atenției asupra anumitor acțiuni/sarcini pe o durată adecvată, păstrarea cunoștințelor acumulate de-a lungul vieții și menținerea/dezvoltarea capacității de memorie etc.;
- b) exerciții pentru menținerea/dezvoltarea abilităților de organizare, planificare și finalizare a activităților obișnuite din viața de zi cu zi, programul zilnic, gestionarea situațiilor de stres și risc, menținerea autocontrolului asupra comportamentului și exprimarea emoțiilor, altele;
- c) exerciții pentru menținerea/dezvoltarea abilităților de comunicare verbală și scrisă, utilizarea echipamentelor/ tehnologiilor de comunicare, altele;
- d) exerciții de manipulare manuală a obiectelor comune de uz zilnic;
- e) exerciții pentru menținerea/dezvoltarea autonomiei personale și a abilităților de autoîngrijire: mers, cu sau fără echipament de susținere, schimbarea poziției corpului și trecerea de la pat în fotoliu/scaun, efectuarea toaletei totale și parțiale, îngrijirea pielii și igiena

dentară, a părului și îmbrăcăminte, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțare/descălțare, hrănire și hidratare, conștientizare privind alegerea și adaptarea hainelor în funcție de microclimatul și condițiile de sezon, menținerea igienei obiectelor personale, precum și a spațiului de locuit, menținerea unei alimentații echilibrate, efectuarea de activități fizice, implicarea în viața de familie, participarea la viața socială și culturală a comunității etc.;

- *terapie ocupațională*, respectiv activități de reabilitare prin jocuri, desen/pictură, lucru manual etc.;

- *activități de socializare și petrecere a timpului liber* ( sărbătorirea zilelor de naștere, a altor evenimente, dans, plimbări în aer liber, excursii, etc.);

- *activități informative* ( citire presă, cărți, reviste, urmărirea diferitelor programe radio-TV, grupuri de discuții tematice etc)

#### 2.2. *Servicii psihologice / asistență psihologică:*

- consiliere psihologică, individuală și de grup;

- tehnici de relaxare;

- grupuri de discuții tematice;

- consiliere suportivă ( situații de pierdere și doliu, context din viața familială)

- încurajarea comunicării și relaționării interumane;

- menținerea stării de bine prin tehnici specializate de intervenție.

#### 2.3. *Servicii de recuperare/reabilitare funcțională:*

- kinetoterapie;

- activități de reabilitare fizică prin gimnastică de întreținere.

#### 2.4. *Servicii de suport:*

- centrul are capacitatea de a asigura servicii de igienă personală.

- centrul are capacitatea de a asigura servicii de igienă a vestimentației/lenjeriei beneficiarilor în situații punctuale, de dificultate, cu scopul depășirii acestora.

- acordare alimente/masă ocazional și ajutoare materiale din donații și sponsorizări.

Totodată, personalul *Centrul de Asistență și Recuperare* stă la dispoziția celor care apelează la sprijinul său prin *serviciile de informare și consiliere*, care vizează transmiterea către solicitant, atât a drepturilor de care poate beneficia, a modului de accesare a acestora, cât și obligațiilor și criteriilor de eligibilitate necesar a fi respectate în procesul de asistențialitate, vizând prin demersurile sale, depășirea situației de risc și redobândirea pe cât posibil a autonomiei personale și/sau sociale, precum și îmbunătățirea calității vieții acestora.

Nu în ultimul rând, *Centrul de Asistență și Recuperare* acordă suport pentru realizarea *activităților de bază și instrumentale*, ale vieții zilnice, în baza unui planurilor/programelor specifice, beneficiarii putând primi sprijin adecvat pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect. În situația în care persoanele vârstnice nu se pot deplasa la centru, *Centrul de Asistență și Recuperare*, asigură servicii de îngrijire personală la domiciliu, *prin echipele mobile proprii, sau în parteneriat cu Unitatea de Îngrijire la Domiciliu din subordinea DAS Primăria Curtici*, în baza convențiilor de colaborare, și a disponibilității personalului unității (gradul de ocupare a acestui serviciu). În acest scop *Centrul de Asistență și Recuperare* funcționează complementar cu Unitatea de Îngrijire la Domiciliu în vederea implementării planului de îngrijire și asistență la domiciliu, în conformitate cu standardele minime de calitate.

După caz, centrul asigură condiții adecvate pentru realizarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor. Se au în vedere mai ales categoriile de beneficiari cu afecțiuni de continență sau cu patologie neurologică ce pot necesita toaletare personală în caz de nevoie. Pentru a răspunde nevoilor acestor persoane, centrul are în dotare o mașină de spălat și de uscat rufe, utilizate pentru lenjeria și vestimentația beneficiarilor.

De asemenea, prin serviciile sale **centrul** asigură sprijin beneficiarilor pentru dezvoltarea personală și menținerea respectului de sine, beneficiarii fiind sprijiniți să-și mențină statutul de membru activ al familiei și comunității.

Alături de serviciile oferite persoanei vârstnice și familiei sale prin intermediul personalului de specialitate angajat al centrului, și / sau din cadrul aparatului de specialitate din cadrul DAS, aceștia vor beneficia, sub coordonarea responsabilului de caz și șefului de centru, sau în cadrul colaborărilor interinstituționale, și de alte servicii specifice, cu rol convergent în procesul de redobândire al autonomiei personale și sociale a acestora oferite prin intermediul personalului auxiliar din cadrul centrului și / sau alți membrii ai echipei multidisciplinare. Astfel putem aminti: monitorizarea și supravegherea stării de sănătate – derulată prin intermediul cabinetelor medicale de familie, intervenție pluridisciplinară în caz de abuz/violență domestică, în cadrul situațiilor punctuale în care se impune acest fapt, prin intermediul polițistului de proximitate și a altor specialiști cu competențe în domeniu, etc.

În funcție de nevoile identificate ale persoanei vârstnice, urmare a evaluării realizate după solicitarea accesării serviciilor centrului, aceasta beneficiază de un *plan individualizat de asistență și îngrijire, cu anexe specifice*, precum și de un *plan de intervenție*. **Programele de intervenție specifică** (*anexele planului individualizat de asistență și îngrijire*), reflectă succesiunea de activități realizate într-o arie particulară de intervenție (social, sănătate, educație, recuperare, etc.) și destinate atingerii obiectivelor generale stabilite de comun acord cu beneficiarul, fiind un rezultat al evaluării multidisciplinare a cazului și fiind întocmite de către asistentul social desemnat, împreună cu specialiștii centrului și echipa multidisciplinară, cu reprezentanții legali ai beneficiarului și cu persoana vârstnică, după caz, sub coordonarea responsabilului de caz.

Determinarea progreselor făcute de familie și / sau persoana vârstnică sau a extinderii serviciilor acordate acestora, respectiv monitorizarea și reevaluarea cazului, este realizată prin intermediul *fișei de monitorizare*, trebuie să înceapă de la data aplicării *planului individualizat de asistență și îngrijire / planului de intervenție*, și trebuie să continue până ce procesul de protecție/asistență nu se mai dovedește necesar. Deciziile pe care responsabilul de caz le ia în această perioadă sunt bazate în principal pe 2 procese:

- colectarea și organizarea informațiilor referitoare la progresele înregistrate în soluționarea situației persoanei vârstnice și familiei;
- analizarea și evaluarea acestor progrese.

*Centrul de Asistență și Recuperare* dispune de personal calificat capabil să sprijine beneficiarul să-și cunoască propria identitate și potențial, să-și dezvolte stima de sine, să conștientizeze responsabilitățile și drepturile ce-i revin ca persoană vârstnică dependentă și membru al familiei, prin servicii de consiliere, consiliere socială și psihologică. Domeniul intervenției este deosebit de divers, iar intervenția personalizată se realizează în funcție de caracteristicile situației beneficiarului și de specificul serviciilor sociale existente. Activitățile și tehnicile de intervenție stabilite în cadrul *programelor de intervenție specifică*, se pliază pe caracteristicile cazului asistat, putând aminti în acest sens: *consilierea, participarea la grupurile de suport, ajutor pentru realizarea activităților cotidiene, consultanță juridică, oferirea de informații generale de îngrijire și adaptare a îngrijirilor la nevoile persoanei vârstnice, educație și instruire, acompaniere socială, vizite la domiciliul beneficiarului, discuții cu familia lărgită, facilitare și mediere, consiliere socială asistențială, psihologică, ocupațională, integrare/reintegrare socială, recuperare/reabilitare funcțională* etc.

Pentru fiecare dintre modalitățile de intervenție utilizate sunt elaborate instrumente de lucru și de monitorizare a intervenției, descrise în procedurile anexă la prezentul regulament.

### 3. Stabilește relații de colaborare active cu familiile persoanelor vârstnice asistate:

În exercitarea atribuțiilor aferente ariei de competențe, personalul serviciului, respectiv personalul de specialitate și șeful de centru, organizează sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie, realizând periodic sesiuni de informare și consiliere a persoanelor vârstnice și membrilor de

familie care locuiesc împreună cu beneficiarul. Temele de informare și consiliere ale membrilor familiei privesc în special abordarea persoanelor vârstnice și relaționarea cu aceștia, importanța respectării deciziilor și demnității acestuia, adoptarea celor mai adecvate măsuri de menținere și încurajare a participării acestora la viața de familie și în comunitate. Sesiunile de instruire adresate membrilor de familie sunt consemnate în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, disponibil la sediul serviciului social.

4. Elaborează programele personalizate de intervenție:

Personalul de specialitate, din cadrul *Centrul de Asistență și Recuperare*, în calitate de membri ai echipei pluridisciplinare cu rol în managementul de caz, furnizează serviciile sociale specifice centrului și a intervențiile prin intermediul *programelor de intervenție specifice*, anexe ale *planului individualizat de asistență și îngrijire*, precum și a *planului de intervenție* emis de Serviciul de Asistență Socială/DAS Primăria Curtici, în baza *contractului de furnizare servicii*, a cărui clauze pot fi modificate, ulterior, prin intermediul *actului adițional la contractul de acordare a serviciilor sociale*, *contract* încheiat între șeful centrului și reprezentantul legal al persoanei vârstnice sau persoana vârstnică, după caz, și înregistrate în *registrul de instrumente*.

Astfel în baza profilului multidisciplinar și nevoilor identificate, *responsabilul de caz, managerul de caz și echipa multidisciplinară*, are atribuția de a identifica cele mai potrivite servicii pentru persoana vârstnică și familia sa care să ducă la rezolvarea nevoilor identificate și să elaboreze *planurile de intervenție specifică* anexă a *planului individualizat de asistență și îngrijire*, în termenul prevăzut de standardele minime obligatorii privind managementul de caz.

Planificarea serviciilor/ a altor intervenții, este un proces și nu un rezultat final al activității profesionistului implicat în modificarea situației clientului. Planurile și programele care se întocmesc pun în relație expectanțele celor care sunt implicați (profesioniștii și clientul) cu acțiunile ce trebuie realizate într-o anumită perioadă de timp delimitată pentru atingerea rezultatelor dorite. Poate de aceea, planurile și programele întocmite reprezintă un rezultat al consensului dintre specialiști și client, în cadrul căruia sunt construite și negociate aceste expectanțe și modalitățile practice de obținere a rezultatelor.

Participarea clientului la planificarea serviciilor/a altor intervenții reprezintă o strategie de elaborare și acceptare a planului de către cele două părți implicate, iar unul dintre rolurile specialiștilor este acela de a sprijini clientul în procesul de luare a deciziilor, în fapt, de a-l face partener activ, responsabil pentru deciziile luate în vederea soluționării situației sale. Pentru a fi înțelese de către client, planurile se completează într-un limbaj comun, accesibil acestuia pentru a nu se crea confuzii și pentru a-i da posibilitatea să înțeleagă în totalitate sensul termenilor folosiți.

5. Îndrumă către alte servicii – în situația în care se constată, în urma realizării evaluării situației persoanei vârstnice, că este necesară accesarea altor servicii, personalul de specialitate îndrumă persoana vârstnică/reprezentanții legali să acceseze și alte servicii, adaptate necesităților și situației de dificultate.

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

1. Efectuarea demersurilor pentru a dezvolta parteneriate cu alte instituții și alți reprezentanți ai societății civile.

2. Promovarea serviciului social în comunitate prin distribuire de pliante și broșuri despre misiunea și serviciile oferite, rolul său în comunitate, accesare și modul de funcționare.

*Centrul de Asistență și Recuperare*, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile sale și modul propriu de organizare și funcționare, și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane-interesate materiale informative privind activitățile derulate. Materialele informative conțin date despre sediul serviciului, organizarea și funcționarea acestuia, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, costul serviciului și cuantumul contribuției financiare a beneficiarului, precum și orice alte informații considerate utile. Acestea pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității

locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie. Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convenționali.

Coordonatorul centrului este responsabil cu informarea inițială și nominalizează cel puțin o persoană responsabilă pentru activitățile de comunicare cu publicul și o persoană responsabilă pentru activitatea de informare a beneficiarilor. Atribuțiile persoanelor responsabile pentru activitățile de comunicare cu publicul și de informare a beneficiarilor sunt trecute în fișa postului.

În vederea promovării serviciilor oferite, centrul facilitează accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari/membrilor săi de familie/reprezentanților legali/convenționali, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate. Centrul stabilește un *program de vizită* pentru informarea beneficiarilor și a publicului în general. Programul stabilește cel puțin o zi/lună pentru vizită și este afișat la intrarea în centru.

Centrele de zi de asistență și recuperare pentru persoanele vârstnice asigură informarea persoanelor beneficiare/potențialilor beneficiari prin telefon, 5 zile/săptămână, 2 ore/zi, în intervalul orar afișat la sediul serviciului sau pe site-ul instituției. Evidența apelurilor telefonice este disponibilă la sediul centrului.

Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în prin intermediul unității sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

3. Organizarea de campanii de sensibilizare a comunității referitoare la prevenirea instituționalizării persoanelor vârstnice precum și asupra drepturilor aferente acestora.

*Centrul de Asistență și Recuperare* organizează sau se implică în organizarea campaniilor de informare și sensibilizare a populației privind problemele persoanelor vârstnice și nevoile acestora.

4. Publicarea de articole/materiale care conțin date relevante despre activitatea centrului;

5. Colaborarea cu instituțiile relevante de la nivelul comunității (primăria, unitățile sanitare, biserică, poliția) în vederea identificării potențialilor beneficiari.

*Centrul de Asistență și Recuperare* încheie convenții de colaborare sau parteneriate cu serviciile/organizațiile/instituțiile cu care dezvoltă proiecte/programe comune.

6. Implicarea voluntarilor în activitățile specifice *Centrului de Asistență și Recuperare*;

7. Elaborarea de rapoarte de activitate.

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

1. Informarea persoanelor vârstnice/reprezentanților legali asupra drepturilor legal prevăzute;

2. Cunoașterea modalităților de abordare și relaționare a personalului cu beneficiarii, în funcție de situațiile particulare în care aceștia se află;

**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. Întocmirea unui program zilnic diversificat;

3. Evaluarea și monitorizarea calității serviciilor sociale acordate;

4. Implicarea activă a familiilor beneficiarilor în planificarea, acordarea și evaluarea serviciilor sociale (chestionare);

5. Dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale și îmbunătățirea condițiilor de muncă: recrutarea de personal calificat și asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condițiilor de lucru adecvate și a echipamentelor specifice activităților derulate, asigurarea sănătății și securității la locul de muncă.

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

- 1. Realizarea demersurilor necesare pentru asigurarea resurselor umane și materiale necesare pentru desfășurarea activității centrului în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 29/2009 *Anexa 6*, cu modificările și completările ulterioare și Ordin nr. 2.489 / 2023 cu modificările și completările ulterioare.
- 2. Asigurarea integrității și păstrării în bune condiții a patrimoniului (clădiri, dotări, instalații, aparatură, etc);
- 3. Identificarea anuală a nevoilor de perfecționare a personalului serviciului social și asigurarea pregătirii și instruirii personalului;
- 4. Întocmirea fișelor de post și evaluarea anuală a performanțelor profesionale ale personalului;
- 5. Finanțarea serviciului social se face din bugetul de stat, județean, local, dar și din donații, sponsorizări și alte forme private de contribuții bănești permise de lege.

## **ART.8.STRUCTURA ORGANIZATORICĂ, NUMĂRUL DE POSTURI ȘI CATEGORIILE DE PERSONAL**

1. Serviciul social " *Centrul de Asistență și Recuperare* " Direcția de Asistență Socială – Primăria Curtici funcționează cu un număr de 7 salariați, din cei 10 prevăzuți în organigrama serviciului, conform prevederilor conform prevederilor *Hotărârii Consiliului Local Curtici nr. 136/29.06.2023*, privind aprobarea înființării serviciului social fără personalitate juridică "Centrul de Zi de Asistență și Recuperare", în subordinea DAS – Primăria Curtici, respectiv:

a) personal de conducere:

- șef centru, cod – 1

b) personal de specialitate de îngrijire și asistență - personal de specialitate : 5

- asistent social – 1;

- psiholog – 1;

- terapeut ocupațional – 1

- kinetoterapeut - 1

c) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire :

- inspector de specialitate cu atribuții administrative-1;

- îngrijitor – 1.

d) voluntari;

2. Raportul angajat/beneficiar este de 1/15.71

## **ART.9.PERSONALUL DE CONDUCERE**

(1) Personalul de conducere este reprezentat de către șeful *Centrului de Asistență și Recuperare*:

*Atribuțiile șefului Centrului de Asistență și Recuperare sunt următoarele:*

- asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului și propune spre cercetare disciplinară salariații care nu își îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii, etc.;
- urmărește acordarea serviciilor sociale cu respectarea drepturilor beneficiarilor și propune măsuri atunci când se constată încălcarea acestora;
- elaborează rapoartele generale privind activitatea serviciului social, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;
- propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire și perfecționare;
- 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;

CONFORM CU CRIMINALUL  
SECRETAR GENERAL

- propune furnizorului de servicii sociale aprobarea structurii organizatorice și a numărului de personal, asigurând buna funcționare a serviciului;
- întocmește raportul anual de activitate și planul de acțiune, precum și alte documente care țin de specificul unității, impuse de standardele minime de calitate;
- asigură buna desfășurare a raporturilor de muncă dintre angajații serviciului/centrului;
- monitorizează /întreprinde demersuri în vederea respectării standardelor minime de calitate;
- desfășoară activități pentru promovarea imaginii centrului în comunitate;
- ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul serviciului pe care îl conduce;
- răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul serviciului și dispune, în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;
- organizează activitatea personalului și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare, și a celorlalte regulamente/proceduri/metodologii/etc specifice ariei de activitate și specificului centrului;
- identifică potențialii beneficiari ai centrului în colaborare cu partenerii și colaboratorii serviciului și alte instituții relevante din comunitate;
- analizează situația specifică fiecărui caz instrumentat, și gestionează managementul de caz conform prevederilor legale, asigurând funcția de responsabil de caz pentru cazurile care intră în aria de competențe a centrului;
- se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale, precum și criteriile de eligibilitate, respectiv procedurile de accesare/acordare/încetare a serviciilor specifice centrului;
- asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor privind managementul de caz și altor legi conexe domeniului deservit, a standardelor minime de calitate aplicabile și regulamentelor în vigoare, prin coordonarea și supervizarea personalului din subordine, sau prin asumarea în mod direct a unor etape din cadrul acestuia, în conformitate cu aria de competențe, respectând legislația în vigoare, pentru persoanele vârstnice asistate în cadrul centrului;
- acordă consiliere socio-familială membrilor familiei și persoanei vârstnice asistate, alături de personalul de specialitate din subordine, pentru menținerea, creșterea, dezvoltarea și normalizarea relațiilor familiale, având permanent în vedere principiul respectării interesului superior al vârstnicului asistat;
- asigură, după caz, activități de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate;
- aduce la cunoștința beneficiarilor și familiilor lor regulamentele, procedurile, cadrul legal specific arealului deservit, conținutul documentelor și instrumentelor procesate, importanța colaborării și participării la procesul de acordare a serviciilor sociale, limitele impuse de managementul de caz și legislația în vigoare și riscurile asumării unei colaborări defectuoase, sau induse de specificul cazului și evoluția sa în acord cu implicarea părților, solicitând acordul scris al acestora în situațiile legal stipulate;
- respectă drepturile beneficiarilor, legal prevăzute;
- întocmește și transmite lunar sau ori de câte ori se solicită, Direcției de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici și altor compartimente de specialitate din cadrul Primăriei Curtici, și /sau altor instituții cu responsabilități în domeniu, rapoarte cu privire la serviciile de asistență socială prestate în cadrul centrului, precum și rapoarte privind evoluția cazurilor avute în lucru, rapoarte de activitate, statistici de evidență a cazurilor beneficiare ale serviciilor, etc, conform legislației în vigoare;
- transmite semestrial, către Direcției de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici lista beneficiarilor, cu nume și prenume, vârstă, adresa de domiciliu/reședință a acestora;

- sesizează Direcția de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici orice caz conex domeniului deservit depistat în timpul exercitării profesiei, care depășește sfera sa de competență, popularizând beneficiarilor prestațiile și serviciile oferite în cadrul departamentului anterior menționat;
- consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea;
- încheie parteneriate de colaborare, cu avizul furnizorului de servicii cărui i se subordonează, în vederea atingerii obiectivelor specific obiectului de activitate;
- reprezintă serviciul în relațiile cu furnizorul de servicii sociale și, după caz, cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate, precum și în justiție;
- asigură instruirea personalului din subordine asupra regulamentelor, codurilor, procedurilor și legislației conexe domeniului deservit și atribuțiilor, și se asigură că aceștia cunosc permanent legislația și normativele ce reglementează activitatea pe care o desfășoară;
- instruește personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze
- asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu aparatul de specialitate din cadrul Direcției de Asistență Socială de la nivelul primăriei, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- asigură obținerea documentației / avizelor și aprobărilor specifice bunei funcționări a *Centrului de Asistență și Recuperare*, conform prevederilor legale;
- propune proiectul bugetului propriu al serviciului coordonat;
- realizează anual evaluarea personalului din subordine;
- centralizează activitatea personalului din subordine, transmitând pontajul și documentația aferentă superiorilor ierarhici/compartimentelor de specialitate din cadrul Primăriei Curtici;
- se asigură că personalul din subordine se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege;
- dovedește corectitudine și punctualitate în asumarea responsabilităților profesionale;
- asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;
- verifică și aprobă întocmirea instrumentelor de lucru, respectiv documentele emise de personalul din subordine;
- răspunde de corectitudinea documentelor instrumentate în cadrul centrului, și de instrumentele de lucru procesate, precum și de corectitudinea și legalitatea demersurilor efectuate în raport cu aria de competențe deservită;
- măsoară gradul de satisfacție al beneficiarilor *Centrului de Asistență și Recuperare* asupra serviciilor furnizate;
- încurajează beneficiarii să își exprime opinia asupra oricăror activități derulate prin intermediul centrului;
- întocmește și afișează programul de activități al centrului, programul de lucru și programul de vizită al centrului;
- răspunde de bunurile aflate în dotarea *Centrului de Asistență și Recuperare*;
- anunță furnizorul de servicii sociale cărui i se subordonează, în scris în cazul în care constată minus în gestiune;
- nu părăsește locul de muncă fără acordul superiorilor ierarhici;
- are obligația să cunoască numerele de telefon ale Primăriei Orașului Curtici, ale personalului centrului, al directorului executiv D.A.S., poliției, adresa și numărul de telefon ale beneficiarilor și reprezentanților legali, precum și telefonul unic pentru situații de urgență;
- în situații deosebite (concedii medicale sau altele) înlocuiește personalul de specialitate sau administrativ din subordine;
- îndeplinește orice alte atribuții profesionale stabilite de superiorii ierarhici;
- dă relații organelor de control în legătură cu activitatea prestată;

- eliberează acte specifice activității pe care le semnează;
- cunoaște permanent legislația ce reglementează activitatea pe care o desfășoară ;
- răspunde pentru corectitudinea și exactitatea serviciilor oferite ;
- răspunde de respectarea regulamentelor interne și a altor regulamente specifice aplicabile;
- contribuie la elaborarea, dezvoltarea și actualizarea procedurilor specifice de lucru;
- în cazul în care identifică un risc, completează și transmite formularul de alertă risc ofițerului/responsabilului cu riscurile;
- în cazul în care identifică o neregulă, completează și transmite formularul de alertă nereguli ofițerului/responsabilului cu neregulile;
- aplică politică de siguranță a datelor la nivelul centrului;
- asigură arhivarea și păstrarea documentelor, precum și constituirea și completarea la zi a unei baze de date cu beneficiarii unității;
- are obligația să păstreze secretul de stat, secretul de serviciu, precum și confidențialitatea în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care ia cunoștință în exercitarea funcției, în condițiile legii, cu excepția informațiilor de interes public;
- cunoaște și respectă legislația în vigoare aferentă domeniului deservit, având obligația respectării prevederilor perfecționării continue a cunoștințelor profesionale;
- ține evidența cazurilor avute în lucru și a instrumentelor utilizate în managementul de caz, centralizându-le într-o bază de date, pe care o aduce la cunoștința superiorilor ierarhici conform procedurilor de lucru aferente, prin rapoarte specifice;
- promovează și militează pentru respectarea drepturilor omului;
- întocmește situații pe care le înaintea forurilor superioare, la termenele stabilite;
- întocmește *planul propriu de dezvoltare al Centrului de Asistență și Recuperare*;
- comunică persoanelor interesate informații de interes public referitoare la domeniul deservit;
- îndeplinește în bune condiții obiectivele din programele de activitate ale compartimentului;
- îndeplinește și alte dispoziții ale primarului, directorului executiv DAS, potrivit competenței profesionale și a obiectivelor stabilite.
- răspunde de respectarea atribuțiilor și responsabilităților specifice sistemului de control managerial, a măsurilor în domeniul securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență și a responsabilităților în prevenirea incendiilor (a se vedea anexă la fișa postului).
- redactează prin operare PC toate documentele care se referă la activitatea proprie.
- alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

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

(3) Candidații pentru ocuparea funcției de conducere trebuie să fie absolvenți cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic și al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

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

#### **ART.10.PERSONALUL DE SPECIALITATE DE ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ. PERSONAL DE SPECIALITATE ȘI AUXILIAR**

(1) *Personalul de specialitate este:*

- a) asistent social (263501)
- b) psiholog (263401)
- c) terapeut ocupațional (263419)
- d) kinetoterapeut (226405)

***Atribuțiile asistentului social sunt:***

- cunoașterea și aplicarea legislației în vigoare specifice ariei de competențe, postului ocupat și domeniului deservit;
- elaborează rapoartele generale privind activitatea prestată, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;
- asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu aparatul de specialitate din cadrul Direcției de Asistență Socială de la nivelul primăriei, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- identifică potențialii beneficiari ai centrului în colaborare cu partenerii și colaboratorii serviciului și alte instituții relevante din comunitate;
- este responsabil de caz pentru beneficiari centrului, în conformitate cu prevederile legale;
- se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale, precum și criteriile de eligibilitate, respectiv procedurile de accesare/acordare/încetare a serviciilor specifice centrului;
- înregistrează în registrul de intrări-ieșiri al centrului cererile depuse de persoanele vârstnice/reprezențatii legali ai potențialilor beneficiari;
- respectă legislația în vigoare privind managementul de caz și alte legi conexe domeniului deservit, în soluționarea cazurilor în lucru, asigurând derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor privind managementul de caz și altor legi conexe domeniului deservit, a standardelor minime de calitate aplicabile și regulamentelor în vigoare, prin coordonarea și centralizarea datelor oferite de ceilalți specialiști, alături de șeful centrului, respectând legislația în vigoare, pentru persoanele vârstnice asistate în cadrul centrului;
- întocmește în format electronic și fizic dosarele beneficiarilor centrului, instrumentându-le în acord cu legislația în vigoare, și elaborând documentația aferentă, ținând o bază de date a acestora, pe care o pune la dispoziția superiorilor ierarhici;
- colaborează cu echipa multidisciplinară în cadrul managementului de caz, organizând ședințe de lucru, cu scopul respectării cerințelor legale impuse de standardele minime de calitate și specificul serviciilor oferite, aducând la cunoștința acestora și a beneficiarilor informațiile/instrumentele prevăzute legal;
- centralizează activitatea personalului de specialitate în conformitate cu specificul cazului, în cadrul managementului de caz, pentru fiecare beneficiar, în calitate de responsabil de caz, coordonând, alături de șeful de centru, modul de acordare a serviciilor de specialitate, vizând interesul superior al beneficiarului;
- prezintă Direcției de Asistență Socială – Serviciul de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici actele care motivează includerea în grupul țintă al beneficiarilor, cu recomandarea beneficiarii de serviciile *Centrului de Asistență și Recuperare*;
- respectă principiile de acordare a serviciilor de asistență socială persoanelor vârstnice;
- acordă consiliere socio-familială și servicii de suport membrilor familiei și persoanei vârstnice asistate, alături de personalul de specialitate din centru, în acord cu aria de competențe, pentru menținerea, creșterea, dezvoltarea și normalizarea relațiilor familiale, având permanent în vedere principiul respectării interesului superior al vârstnicului asistat;
- asigură fiecărui beneficiar sprijin și consiliere pentru dobândirea și/sau menținerea unui stil de viață sănătos și activ;
- asigură, după caz, activități de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate;
- aduce la cunoștința beneficiarilor și familiilor lor regulamentele, procedurile, cadrul legal specific arealului deservit, conținutul documentelor și instrumentelor procesate, importanța colaborării și participării la procesul de acordare a serviciilor sociale, limitele impuse de managementul de caz și legislația în vigoare și riscurile asumării unei colaborări defectuoase,

- sau induse de specificul cazului și evoluția sa în acord cu implicarea părților, solicitând acordul scris al acestora în situațiile legal stipulate;
- respectă drepturile beneficiarilor, legal prevăzute;
  - realizează o colaborare permanentă cu medicul de familie și asigură, personal și prin intermediul personalului de specialitate, monitorizarea, în scop preventiv /terapeutic a stării de sănătate somatică și psihică a persoanei vârstnice, în acord cu limitele de competență impuse de pregătirea profesională;
  - monitorizează respectarea standaradelor minime de calitate și a legislației conexe instrumentării cazurilor avute în lucru;
  - sesizează Direcția de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici orice caz conex domeniului deservit depistat în timpul exercitării profesiei, care depășește sfera sa de competență, popularizând beneficiarilor prestațiile și serviciile oferite în cadrul departamentului anterior menționat;
  - ține evidența cazurilor avute în lucru și a instrumentelor utilizate în managementul de caz, aducând-o la cunoștința superiorilor ierarhici conform procedurilor de lucru aferente, prin rapoarte specifice;
  - consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea;
  - asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu aparatul de specialitate din cadrul Direcției de Asistență Socială de la nivelul primăriei, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
  - oferă consiliere socială în vederea identificării de soluții pentru beneficiari și familia lor, urmărind integrarea familială, socială și gradul de autonomie a beneficiarilor pentru a evita orice problemă care ar putea duce la revenirea situației de risc;
  - întocmește și transmite semestrial Direcției de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici, sau ori de câte ori se solicită, rapoarte cu privire la serviciile de asistență socială prestate în cadrul centrului, precum și rapoarte privind evoluția cazurilor avute în lucru, conform legislației în vigoare;
  - întocmește rapoarte de activitate la cererea șefului de centru și a altor superiori ierarhici;
  - răspunde de corectitudinea documentelor instrumentate în cadrul unității, și de instrumentele de lucru procesate, precum și de corectitudinea și legalitatea demersurilor efectuate în raport cu aria de competențe deservită;
  - măsoară gradul de satisfacție al beneficiarilor *Centrului de Asistență și Recuperare* asupra serviciilor furnizate;
  - încurajează beneficiarii să își exprime opinia asupra oricăror activități derulate prin intermediul unității;
  - cunoaște și respectă legislația în vigoare aferentă domeniului deservit, actualizându-și permanent cunoștințele;
  - face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciilor acordate și respectării legislației în vigoare;
  - îndeplinește în bune condiții obiectivele din programele de activitate ale centrului;
  - răspunde de bunurile aflate în dotarea cabinetului de consiliere;
  - anunță șeful centrului în scris în cazul în care constată minus în gestiune;
  - nu părăsește locul de muncă fără acordul superiorilor ierarhici;
  - are obligația să cunoască numerele de telefon ale Primăriei Orașului Curtici, ale personalului centrului, al directorului executiv D.A.S, poliției, adresa și numărul de telefon ale beneficiarilor și reprezentanților legali, precum și telefonul unic pentru situații de urgență;
  - în situații deosebite (concedii medicale sau altele) înlocuiește șeful de centru sau personalul administrativ;

- dă relații organelor de control în legătură cu activitatea prestată;
- eliberează acte specifice activității pe care le semnează;
- răspunde pentru corectitudinea și exactitatea serviciilor oferite ;
- răspunde de respectarea regulamentelor interne și a altor regulamente specifice aplicabile;
- contribuie la elaborarea, dezvoltarea și actualizarea procedurilor specifice de lucru;
- în cazul în care identifică un risc, completează și transmite formularul de alertă risc ofițerului/responsabilului cu riscurile;
- în cazul în care identifică o neregulă, completează și transmite formularul de alertă nereguli ofițerului/responsabilului cu neregulile;
- aplică politică de siguranță a datelor la nivelul centrului;
- asigură arhivarea și păstrarea documentelor, precum și constituirea și completarea la zi a unei baze de date cu beneficiarii unității;
- are obligația să păstreze secretul de stat, secretul de serviciu, precum și confidențialitatea în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care ia cunoștință în exercitarea funcției, în condițiile legii, cu excepția informațiilor de interes public;
- cunoaște și respectă legislația în vigoare aferentă domeniului deservit, având obligația respectării prevederilor perfecționării continue a cunoștințelor profesionale;
- dovedește corectitudine și punctualitate în asumarea responsabilităților profesionale;
- promovează și militează pentru respectarea drepturilor omului;
- întocmește situații pe care le înaintea forurilor superioare, la termenele stabilite;
- comunică persoanelor interesate informații de interes public referitoare la domeniul deservit;
- îndeplinește în bune condiții obiectivele din programele de activitate ale compartimentului;
- îndeplinește și alte dispoziții ale primarului, directorului executiv DAS, șefului de centru potrivit competenței profesionale și a obiectivelor stabilite.
- răspunde de respectarea atribuțiilor și responsabilităților specifice sistemului de control managerial, a măsurilor în domeniul securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență și a responsabilităților în prevenirea incendiilor (a se vedea anexă la fișa postului).
- redactează prin operare PC toate documentele care se referă la activitatea proprie.
- alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

**Atribuțiile psihologului sunt:**

- cunoaște și aplică legislația în vigoare specifice ariei de competențe, postului ocupat și domeniului deservit;
- elaborează rapoartele generale privind activitatea prestată, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale, superiorilor ierarhici, și organelor de control abilitate;
- asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu aparatul de specialitate din cadrul Direcției de Asistență Socială de la nivelul primăriei, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- identifică potențialii beneficiari ai centrului în colaborare cu partenerii și colaboratorii serviciului și alte instituții relevante din comunitate;
- asigură observarea, evaluarea psihologică inițială, detaliată, și reevaluările periodice, în vederea realizării profilului psihologic al fiecărui beneficiar și a stabilirii modalităților de intervenție, precum și a stabilirii gradului de evoluție a fiecărui beneficiar, ulterior acordării serviciilor impuse de standardele minime de calitate și aria de competențe, în acord cu cadrul legal aferent;
- face parte din echipa multidisciplinară, elaborând programele de specialitate anexă a planului de asistență și îngrijire, și implementându-le, în acord cu aria de competențe;
- oferă servicii de specialitate menite să scoată beneficiarul din starea de criză, acordând suport, asistență și consiliere psihologică;

CONFORM CU CEREȘUL  
SECRETAR GENERAL

- folosește materiale terapeutice/teste/tehnici de consiliere centrate pe profilul și nevoile beneficiarului;
- consemnează în instrumentele proprii de lucru aspectele observate în procesul de furnizare a serviciilor și impactul acordării acestor servicii asupra stării beneficiarului, în vederea adaptării acestora la nevoile decelate în procesul de asistențialitate, completând documentația specifică care oglindește progresul beneficiarului;
- acordă asistență psihologică persoanelor vârstnice asistate în cadrul centrului, și familiilor lor după caz;
- asigură servicii de consiliere, individuală și/sau de grup, pentru beneficiarii aflați în situații de inadaptare/vulnerabilitate, vizând reeducarea proceselor afectate, îmbunătățirea autocunoașterii și optimizarea dezvoltării personale/ redobândirii autonomiei personale și/sau sociale;
- schimbă informații cu echipa multidisciplinară, cu specialiștii relevanță pentru caz în vederea acumulării de cât mai multe informații concludente pentru corectarea, remediarea și dezvoltarea intervențiilor terapeutice;
- aplică, cotează și interpretează probe psihologice, plinind serviciile oferite pe profilul beneficiarului și nevoile sale;
- participă și se implică în acțiunile centrului;
- asigură analiza și corectarea fenomenelor de inadaptare la mediul social al beneficiarilor, prin servicii specifice ariei de competențe și arealului deservit;
- stabilește etapele recuperării psihologice în acord cu obiectivele propuse în demersul asistențial;
- completează fișele de monitorizare/consiliere/etc, care oglesc activitățile desfășurate cu beneficiarii în acord cu managementul de caz;
- explică beneficiarilor și/sau familiilor acestora profilul de personalitate și/sau modificările evidenciate în urma evaluării psihologice;
- participă la inițierea și derularea programelor de activități socio-cultural-educative și de relaxare (ergoterapie, art-terapie, terapie ocupațională, etc);
- organizează activități împreună cu echipa multidisciplinară care să permită menținerea sau ameliorarea capacităților fizice și intelectuale ale persoanei vârstnice beneficiare;
- stimulează participarea persoanelor adulte la viața socială, organizează activități de petrecere a timpului liber;
- se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale, precum și criteriile de eligibilitate, respectiv procedurile de accesare/acordare/încetare a serviciilor specifice centrului;
- înregistrează în registrul specific documentația procesată în timpul instrumentării cazurilor avute în lucru;
- în colaborare cu potențialul beneficiar, familia proprie/ familia lărgită, grupuri de suport ale familiei, personalul de specialitate și alți specialiști din domeniu, efectuează evaluarea în detaliu a fiecărui caz, în acest sens deplasându-se la domiciliul beneficiarilor pentru evaluarea nevoilor și face propuneri privind oferirea de servicii;
- aduce la cunoștința beneficiarilor programul de integrare/reintegrare socială prin terapie și consiliere psihologică, urmărind gradul de realizare a obiectivelor propuse;
- prezintă Direcției de Asistență Socială – Serviciul de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici actele care dovedesc acordarea serviciilor legal prevăzute, și evoluția beneficiarilor în acord cu demersurile întreprinse;
- respectă legislația în vigoare privind managementul de caz și alte legi conexe domeniului deservit, în soluționarea cazurilor în lucru, precum și etapele de management al cazurilor

pentru persoanele vârstnice asistate în cadrul centrului, întocmind instrumentele/documentele aferente;

- asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor privind managementul de caz și altor legi conexe domeniului deservit, a standardelor minime de calitate aplicabile și regulamentelor în vigoare, colaborând cu ceilalți specialiști implicați în instrumentarea cazurilor, alături de șeful centrului, respectând legislația în vigoare, pentru persoanele vârstnice asistate în cadrul centrului;
- întocmește în format electronic și fizic dosarele beneficiarilor centrului, instrumentându-le în acord cu legislația în vigoare, și elaborând documentația aferentă;
- respectă principiile de acordare a serviciilor de asistență socială persoanelor vârstnice;
- acordă consiliere socio-familială și servicii de suport membrilor familiei și persoanei vârstnice asistate, alături de personalul de specialitate din centru, în acord cu aria de competențe, pentru menținerea, creșterea, dezvoltarea și normalizarea relațiilor familiale, având permanent în vedere principiul respectării interesului superior al vârstnicului asistat;
- asigură fiecărui beneficiar sprijin și consiliere pentru dobândirea și / sau menținerea unui stil de viață sănătos și activ;
- asigură, după caz, activități de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate;
- aduce la cunoștința beneficiarilor și familiilor lor regulamentele, procedurile, cadrul legal specific arealului deservit, conținutul documentelor și instrumentelor procesate, importanța colaborării și participării la procesul de acordare a serviciilor specifice centrului, limitele impuse de managementul de caz și legislația în vigoare și riscurile asumării unei colaborări defectuoase, sau induse de specificul cazului și evoluția sa în acord cu implicarea părților, solicitând acordul scris al acestora în situațiile legal stipulate;
- respectă drepturile beneficiarilor, legal prevăzute;
- realizează o colaborare permanentă cu medicul de familie și asigură, în colaborare cu responsabilul de caz și personalului de specialitate, monitorizarea, în scop preventiv /terapeutic a stării de sănătate somatică și psihică a persoanei vârstnice, în acord cu limitele de competență impuse de pregătirea profesională;
- sesizează Direcția de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici orice caz conex domeniului deservit depistat în timpul exercitării profesiei, care depășește sfera sa de competență, popularizând beneficiarilor prestațiile și serviciile oferite în cadrul departamentului anterior menționat;
- ține evidența cazurilor avute în lucru, și a instrumentelor utilizate în managementul de caz, aducând-o la cunoștința superiorilor ierarhici conform procedurilor de lucru aferente, prin rapoarte specifice;
- consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea;
- în colaborare cu echipa pluridisciplinară a centrului elaborează programele/planurile pentru beneficiarii asistați, monitorizând evoluția acestora, nivelul de atingere a obiectivelor stabilite, adaptând serviciile oferite la specificul cazului;
- întocmește rapoarte de reevaluare, adaptând serviciile oferite la specificul cazului;
- întocmește și transmite semestrial Direcției de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici, sau ori de câte ori se solicită, rapoarte cu privire la serviciile prestate în cadrul centrului, precum și rapoarte privind evoluția cazurilor avute în lucru, conform legislației în vigoare;
- în urma ședințelor de consiliere/informare, completează fișa individuală de consiliere/informare/fișa de monitorizare servicii și /sau alte instrumente specifice, după caz;
- întocmește raportul de reevaluare a situației beneficiarilor la încheierea perioadei de asistare, sau la intervalul legal prevăzut;

- monitorizează situația post servicii a foștilor beneficiari ai centrului timp de 3 luni și colaborează cu responsabilul de caz la realizarea rapoartelor de monitorizare în acest sens;
- în perioada de monitorizare oferă consiliere psihologică, urmărind integrarea familială, socială și gradul de autonomie a beneficiarilor pentru a evita orice problemă care ar putea duce la revenirea situației de risc;
- întocmește rapoarte de închidere definitivă a cazului la sfârșitul perioadei de monitorizare;
- întocmește rapoarte de activitate la cererea șefului de centru și a altor superiori ierarhici;
- întocmește statistici de evidență a cazurilor beneficiare ale serviciilor oferite de unitate, având în acest sens o bază de date care oglindește managementul cazurilor instrumentate;
- răspunde de corectitudinea documentelor instrumentate în cadrul unității, și de instrumentele de lucru procesate, precum și de corectitudinea și legalitatea demersurilor efectuate în raport cu aria de competențe deservită;
- măsoară gradul de satisfacție al beneficiarilor *Centrului de Asistență și Recuperare* asupra serviciilor furnizate;
- încurajează beneficiarii să își exprime opinia asupra oricăror activități derulate prin intermediul unității;
- face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciilor acordate și respectării legislației în vigoare;
- răspunde de bunurile aflate în dotarea cabinetului de consiliere;
- anunță șeful centrului în scris în cazul în care constată minus în gestiune;
- nu părăsește locul de muncă fără acordul superiorilor ierarhici;
- are obligația să cunoască numerele de telefon ale Primăriei Orașului Curtici, ale personalului centrului, al directorului executiv D.A.S, poliției, adresa și numărul de telefon ale beneficiarilor și reprezentanților legali, precum și telefonul unic pentru situații de urgență;
- în situații deosebite (concedii medicale sau altele) înlocuiește personalul pentru care este desemnată;
- îndeplinește orice alte atribuții profesionale stabilite de superiorii ierarhici;
- dă relații organelor de control în legătură cu activitatea prestată;
- eliberează acte specifice activității pe care le semnează;
- cunoaște și respectă legislația în vigoare aferentă domeniului deservit, actualizându-și permanent cunoștințele;
- răspunde pentru corectitudinea și exactitatea serviciilor oferite ;
- răspunde de respectarea regulamentelor interne și a altor regulamente specifice aplicabile;
- contribuie la elaborarea, dezvoltarea și actualizarea procedurilor specifice de lucru;
- în cazul în care identifică un risc, completează și transmite formularul de alertă risc ofițerului/responsabilului cu riscurile;
- în cazul în care identifică o neregulă, completează și transmite formularul de alertă nereguli ofițerului/responsabilului cu neregulile;
- aplică politică de siguranță a datelor la nivelul centrului;
- asigură arhivarea și păstrarea documentelor, precum și constituirea și completarea la zi a unei baze de date cu beneficiarii unității;
- are obligația să păstreze secretul de stat, secretul de serviciu, precum și confidențialitatea în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care ia cunoștință în exercitarea funcției, în condițiile legii, cu excepția informațiilor de interes public;
- dovedește corectitudine și punctualitate în asumarea responsabilităților profesionale;
- are obligația respectării prevederilor perfecționării continue a cunoștințelor profesionale;
- asigură întocmirea în format electronic și fizic a dosarelor cazurilor avute în evidență, prin intermediul personalului de specialitate, și realizează o bază de date care să oglindească cazurile instrumentate și managementul de caz aferent;
- promovează și militează pentru respectarea drepturilor omului;

- întocmeste situații pe care le înaintea forurilor superioare, la termenele stabilite;
- comunică persoanelor interesate informații de interes public referitoare la domeniul deservit;
- îndeplinește în bune condiții obiectivele din programele de activitate ale centrului;
- îndeplinește și alte dispoziții ale primarului, directorului executiv DAS, șefului de centru potrivit competenței profesionale și a obiectivelor stabilite.
- răspunde de respectarea atribuțiilor și responsabilităților specifice sistemului de control managerial, a măsurilor în domeniul securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență și a responsabilităților în prevenirea incendiilor (a se vedea anexă la fișa postului).
- redactează prin operare PC toate documentele care se referă la activitatea proprie.
- alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

Atribuțiile **terapeutului ocupațional** sunt:

- cunoașterea și aplicarea legislației în vigoare specifice ariei de competențe, postului ocupat și domeniului deservit;
- elaborează rapoartele generale privind activitatea prestată, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;
- asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu aparatul de specialitate din cadrul Direcției de Asistență Socială de la nivelul primăriei, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- identifică potențialii beneficiari ai centrului în colaborare cu partenerii și colaboratorii serviciului și alte instituții relevante din comunitate;
- asigură/participă la efectuarea evaluării psiho-medico-sociale (deprinderi, preocupări, interese) a beneficiarilor de servicii în cadrul echipei multidisciplinare, realizând din perspectiva arealului deservit evaluarea inițială, detaliată, și reevaluările periodice, în vederea realizării profilului fiecărui beneficiar și a stabilirii modalităților de intervenție, precum și a stabilirii gradului de evoluție a fiecărui beneficiar, ulterior acordării serviciilor impuse de standardele minime de calitate și aria de competențe;
- face parte din echipa multidisciplinară, elaborând programele de specialitate anexă a planului de asistență și îngrijire, și implementându-le, în acord cu aria de competențe;
- oferă servicii ce se fundamentează pe practica centrată pe client;
- cooperează și colaborează cu echipa multidisciplinară, cu beneficiarul și familia acestuia în vederea abordării și participării individului la viața comunității din care face parte;
- contribuie la învățarea de noi deprinderi și abilități menite să conducă la menținerea unei funcționalități psiho-sociale optime a beneficiarilor;
- organizează activitatea din sala de terapie în acord cu obiectivele vizate în procesul de recuperare/reabilitare ;
- oferă servicii de specialitate menite să scoată beneficiarul din starea de criză, acordând suport, asistență și consiliere;
- folosește materiale terapeutice/teste/tehnici de consiliere centrate pe profilul și nevoile beneficiarului;
- consemnează în instrumentele proprii de lucru aspectele observate în procesul de furnizare a serviciilor și impactul acordării acestor servicii asupra stării beneficiarului, în vederea adaptării acestora la nevoile decelate în procesul de asistențialitate, completând documentația specifică care oglindește progresul beneficiarului;
- acordă asistență /servicii de specialitate persoanelor vârstnice asistate în cadrul centrului, și familiilor lor după caz;
- asigură servicii de consiliere, individuală și/sau de grup, pentru beneficiarii aflați în situații de inadaptare/vulnerabilitate, vizând reeducarea proceselor afectate, îmbunătățirea autocunoașterii și optimizarea dezvoltării personale/ redobândirii autonomiei personale și/sau sociale;

- schimbă informații cu echipa multidisciplinară, cu specialiștii relevanță pentru caz în vederea acumulării de cât mai multe informații concludente pentru corectarea, remediarea și dezvoltarea intervențiilor terapeutice;
- aplică, cotează și interpretează probe funcționale/specifice ariei de competențe, etc, ținând serviciile oferite pe profilul beneficiarului și nevoile sale;
- participă și se implică în acțiunile centrului;
- asigură evaluarea beneficiarilor centrului, analiza și corectarea fenomenelor de inadaptare la mediul social al acestora, prin servicii specifice ariei de competențe și arealului deservit;
- stabilește etapele recuperării funcționale/ocupaționale, în acord cu obiectivele propuse în demersul asistențial;
- completează fișele de monitorizare/consiliere/etc, care oglindesc activitățile desfășurate cu beneficiarii în acord cu managementul de caz;
- explică beneficiarilor și/sau familiilor acestora profilul personal și/sau modificările evidențiate în urma evaluării funcționale/ocupaționale;
- inițiază și derulează programe de activități socio-cultural-educative (ergoterapie, art-terapie, terapie ocupațională, recreere, relaxare)
- organizează activități împreună cu echipa multidisciplinară care să permită menținerea sau ameliorarea capacităților fizice/psihice/ intelectuale ale persoanei vârstnice beneficiare;
- stimulează participarea persoanelor adulte la viața socială, organizează activități de petrecere a timpului liber;
- se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale, precum și criteriile de eligibilitate, respectiv procedurile de accesare/acordare/încetare a serviciilor specifice centrului;
- înregistrează în registrul specific documentația procesată în timpul instrumentării cazurilor avute în lucru;
- în colaborare cu potențialul beneficiar, familia proprie/ familia lărgită, grupuri de suport ale familiei, personal de specialitate și alți specialiști din domeniu, efectuează evaluarea în detaliu a fiecărui caz, în acest sens deplasându-se la domiciliul beneficiarilor pentru evaluarea nevoilor și face propuneri privind oferirea de servicii;
- aduce la cunoștința beneficiarilor programul de integrare/reintegrare socială prin terapie și consiliere ocupațională, urmărind gradul de realizare a obiectivelor propuse;
- prezintă Direcției de Asistență Socială – Biroul de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici actele care dovedesc acordarea serviciilor legal prevăzute, și evoluția beneficiarilor în acord cu demersurile întreprinse;
- respectă legislația în vigoare privind managementul de caz și alte legi conexe domeniului deservit, în soluționarea cazurilor în lucru, precum și etapele de management al cazurilor pentru persoanele vârstnice asistate în cadrul centrului, întocmind instrumentele/documentele aferente;
- asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale colaborând cu ceilalți specialiști implicați în instrumentarea cazurilor, alături de șeful centrului,
- întocmește în format electronic și fizic dosarele beneficiarilor centrului, instrumentându-le în acord cu legislația în vigoare, și elaborând documentația aferentă;
- respectă principiile de acordare a serviciilor de asistență socială persoanelor vârstnice;
- acordă consiliere socio-familială și servicii de suport membrilor familiei și persoanei vârstnice asistate, alături de personalul de specialitate din centru, în acord cu aria de competențe, pentru menținerea, creșterea, dezvoltarea și normalizarea relațiilor familiale, având permanent în vedere principiul respectării interesului superior al vârstnicului asistat;
- asigură fiecărui beneficiar sprijin și consiliere pentru dobândirea și / sau menținerea unui stil de viață sănătos și activ;
- asigură, după caz, activități de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate;

- aduce la cunoștința beneficiarilor și familiilor lor regulamentele, procedurile, cadrul legal specific arealului deservit, conținutul documentelor și instrumentelor procesate, importanța colaborării și participării la procesul de acordare a serviciilor sociale, limitele impuse de managementul de caz și legislația în vigoare și riscurile asumării unei colaborări defectuoase, sau induse de specificul cazului și evoluția sa în acord cu implicarea părților, solicitând acordul scris al acestora în situațiile legal stipulate;
- respectă drepturile beneficiarilor, legal prevăzute;
- colaborează cu membrii echipei multidisciplinare, coordonând activitatea acestora și adaptând serviciile oferite prin intermediul centrului la specificul cazului și urmărind interesul superior al persoanei asistate, și aducând la cunoștința acestora evoluția cazului instrumentat;
- realizează o colaborare permanentă cu medicul de familie și asigură, în colaborare cu responsabilul de caz și personalului de specialitate, monitorizarea, în scop preventiv /terapeutic a stării de sănătate somatică și psihică a persoanei vârstnice, în acord cu limitele de competență impuse de pregătirea profesională;
- sesizează Direcția de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici orice caz conex domeniului deservit depistat în timpul exercitării profesiei, care depășește sfera sa de competență, popularizând beneficiarilor prestațiile și serviciile oferite în cadrul departamentului anterior menționat;
- ține evidența cazurilor avute în lucru și a instrumentelor utilizate în managementul de caz, aducând-o la cunoștința superiorilor ierarhici conform procedurilor de lucru aferente, prin rapoarte specifice;
- consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea;
- în colaborare cu echipa pluridisciplinară a centrului elaborează programele/planurile pentru beneficiarii asistați, monitorizând evoluția acestora, nivelul de atingere a obiectivelor stabilite, adaptând serviciile oferite la specificul cazului;
- întocmește rapoarte de reevaluare, adaptând serviciile oferite la specificul cazului;
- asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu aparatul de specialitate din cadrul Direcției de Asistență Socială de la nivelul primăriei, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- întocmește și transmite semestrial Direcției de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici, sau ori de câte ori se solicită, rapoarte cu privire la serviciile prestate în cadrul centrului, precum și rapoarte privind evoluția cazurilor avute în lucru, conform legislației în vigoare;
- în urma ședințelor de consiliere/informare, completează fișa individuală de consiliere/informare/fișa de monitorizare servicii și /sau alte instrumente specifice, după caz;
- întocmește raportul de reevaluare a situației beneficiarilor la încheierea perioadei de asistare, sau în situațiile legal prevăzute;
- monitorizează situația post servicii a foștilor beneficiari ai centrului timp de 3 luni și colaborează cu responsabilul de caz la realizarea rapoartelor de monitorizare în acest sens;
- în perioada de monitorizare oferă consiliere de specialitate, urmărind integrarea familială, socială și gradul de autonomie a beneficiarilor pentru a evita orice problemă care ar putea duce la revenirea situației de risc;
- întocmește rapoarte de închidere definitivă a cazului la sfârșitul perioadei de monitorizare;
- întocmește rapoarte de activitate la cererea șefului de centru și a altor superiori ierarhici;
- întocmește statistici de evidență a cazurilor-beneficiare ale serviciilor oferite de unitate, având în acest sens o bază de date care oglindește managementul cazurilor instrumentate;
- răspunde de corectitudinea documentelor instrumentate în cadrul unității, și de instrumentele de lucru procesate, precum și de corectitudinea și legalitatea demersurilor efectuate în raport cu aria de competențe deservită;
- măsoară gradul de satisfacție al beneficiarilor *Centrului de Asistență și Recuperare* asupra serviciilor furnizate;

- încurajează beneficiarii să își exprime opinia asupra oricăror activități derulate prin intermediul unității;
- face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciilor acordate și respectării legislației în vigoare;
- răspunde de bunurile aflate în dotarea cabinetului de consiliere/terapie ocupațională;
- anunță șeful centrului în scris în cazul în care constată minus în gestiune;
- nu părăsește locul de muncă fără acordul superiorilor ierarhici;
- are obligația să cunoască numerele de telefon ale Primăriei Orașului Curtici, ale personalului centrului, al directorului executiv D.A.S, poliției, adresa și numărul de telefon ale beneficiarilor și reprezentanților legali, precum și telefonul unic pentru situații de urgență;
- în situații deosebite (concedii medicale sau altele) înlocuiește personalul pentru care este desemnat/ă;
- îndeplinește orice alte atribuții profesionale stabilite de superiorii ierarhici;
- dă relații organelor de control în legătură cu activitatea prestată;
- eliberează acte specifice activității pe care le semnează;
- răspunde pentru corectitudinea și exactitatea serviciilor oferite ;
- răspunde de respectarea regulamentelor interne și a altor regulamente specifice aplicabile;
- contribuie la elaborarea, dezvoltarea și actualizarea procedurilor specifice de lucru;
- în cazul în care identifică un risc, completează și transmite formularul de alertă risc ofițerului/responsabilului cu riscurile;
- în cazul în care identifică o neregulă, completează și transmite formularul de alertă nereguli ofițerului/responsabilului cu neregulile;
- aplică politică de siguranță a datelor la nivelul centrului;
- asigură arhivarea și păstrarea documentelor, precum și constituirea și completarea la zi a unei baze de date cu beneficiarii unității;
- are obligația să păstreze secretul de stat, secretul de serviciu, precum și confidențialitatea în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care ia cunoștință în exercitarea funcției, în condițiile legii, cu excepția informațiilor de interes public;
- cunoaște și respectă legislația în vigoare aferentă domeniului deservit, actualizându-și permanent cunoștințele;
- dovedește corectitudine și punctualitate în asumarea responsabilităților profesionale;
- are obligația respectării prevederilor perfecționării continue a cunoștințelor profesionale;
- asigură întocmirea în format electronic și fizic a dosarelor cazurilor avute în evidență, prin intermediul personalului de specialitate, și realizează o bază de date care să oglindească cazurile instrumentate și managementul de caz aferent;
- promovează și militează pentru respectarea drepturilor omului;
- întocmește situații pe care le înaintea forurilor superioare, la termenele stabilite;
- comunică persoanelor interesate informații de interes public referitoare la domeniul deservit;
- îndeplinește în bune condiții obiectivele din programele de activitate ale centrului;
- îndeplinește și alte dispoziții ale primarului, directorului executiv DAS, șefului de centru potrivit competenței profesionale și a obiectivelor stabilite.
- răspunde de respectarea atribuțiilor și responsabilităților specifice sistemului de control managerial, a măsurilor în domeniul securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență și a responsabilităților în prevenirea incendiilor (a se vedea anexă la fișa postului).
- redactează prin operare PC toate documentele care se referă la activitatea proprie.
- alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

Atribuțiile **kinetoterapeutului** sunt:

- cunoașterea și aplicarea legislației în vigoare specifice ariei de competențe, postului ocupat și domeniului deservit;
- elaborează rapoartele generale privind activitatea prestată, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;

INFORMAȚII CU CARACTER  
STADIU DE REALIZARE  
AL

- asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu aparatul de specialitate din cadrul Direcției de Asistență Socială de la nivelul primăriei, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- identifică potențialii beneficiari ai centrului în colaborare cu partenerii și colaboratorii serviciului și alte instituții relevante din comunitate;
- asigură observarea, evaluarea inițială, detaliată, și reevaluările periodice, în vederea realizării profilului fiecărui beneficiar și a stabilirii modalităților de intervenție, precum și a stabilirii gradului de evoluție a fiecărui beneficiar, ulterior acordării serviciilor impuse de standardele minime de calitate și aria de competențe;
- face parte din echipa multidisciplinară, elaborând programele de specialitate anexă a planului de asistență și îngrijire, și implementându-le, în acord cu aria de competențe;
- oferă servicii de specialitate menite să scoată beneficiarul din starea de criză, acordând suport, asistență și servicii de recuperare/reabilitare funcțională;
- folosește materiale terapeutice/teste/tehnici specifice centrate pe profilul și nevoile beneficiarului;
- consemnează în instrumentele proprii de lucru aspectele observate în procesul de furnizare a serviciilor și impactul acordării acestor servicii asupra stării beneficiarului, în vederea adaptării acestora la nevoile decelate în procesul de asistențialitate, completând documentația specifică care oglindește progresul beneficiarului, în acord cu managementul de caz și cadrul legal aferent;
- acordă consiliere de specialitate persoanelor vârstnice asistate în cadrul centrului, și familiilor lor după caz;
- schimbă informații cu echipa multidisciplinară, cu specialiștii relevanță pentru caz în vederea acumulării de cât mai multe date concludente pentru corectarea, remediarea și dezvoltarea intervențiilor terapeutice;
- aplică, cotează și interpretează probe/teste de specialitate, plinind serviciile oferite pe profilul beneficiarului și nevoile sale;
- participă și se implică în acțiunile centrului;
- asigură evaluarea funcțională a beneficiarilor centrului, analiza și corectarea fenomenelor de inadaptare la mediu, prin servicii specifice ariei de competențe și arealului deservit;
- stabilește etapele recuperării funcționale în acord cu obiectivele propuse în demersul asistențial, acordând servicii de kinetoterapie/tratare prin mijloace kinetice a deficiențelor fizice și motorii, gimnastică medicală/de întreținere/ masaj terapeutic, în acord cu recomandările medicilor specialiști;
- observă simptomele persoanei vârstnice din timpul exercitării activităților specifice, consemnându-le și aducându-le, după caz, la cunoștința personalului medical implicat în managementul de caz, ca parte a echipei multidisciplinare;
- completează fișele de monitorizare/consiliere/etc, care oglindesc activitățile desfășurate cu beneficiarii în acord cu managementul de caz;
- explică beneficiarilor și/sau familiilor acestora profilul funcțional și modificările evidențiate în urma evaluării de specialitate;
- organizează activități împreună cu echipa multidisciplinară care să permită menținerea sau ameliorarea capacităților fizice și psihice ale persoanei vârstnice beneficiare;
- stimulează participarea persoanelor adulte la viața socială, organizează activități de petrecere a timpului liber;
- se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale, precum și criteriile de eligibilitate, respectiv procedurile de accesare/acordare/încetare a serviciilor specifice centrului;

- înregistrează în registrul specific documentația procesată în timpul instrumentării cazurilor avute în lucru;
- în colaborare cu potențialul beneficiar, familia proprie/ familia lărgită, grupuri de suport ale familiei, personalul de specialitate și alți specialiști din domeniu, efectuează evaluarea în detaliu a fiecărui caz, în acest sens deplasându-se la domiciliul beneficiarilor pentru evaluarea nevoilor și face propuneri privind oferirea de servicii;
- aduce la cunoștința beneficiarilor programul de recuperare/reabilitare funcțională, urmărind gradul de realizare a obiectivelor propuse;
- prezintă Direcției de Asistența Socială – Serviciul de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici actele care dovedesc acordarea serviciilor legal prevăzute, și evoluția beneficiarilor în acord cu demersurile întreprinse;
- respectă legislația în vigoare privind managementul de caz și alte legi conexe domeniului deservit, în soluționarea cazurilor în lucru, precum și etapele de management al cazurilor pentru persoanele vârstnice asistate în cadrul centrului, întocmind instrumentele/documentele aferente; colaborând cu ceilalți specialiști implicați în instrumentarea cazurilor, alături de șeful centrului, pentru persoanele vârstnice asistate în cadrul centrului;
- întocmește în format electronic și fizic dosarele beneficiarilor centrului, instrumentându-le în acord cu legislația în vigoare, și elaborând documentația aferentă;
- respectă principiile de acordare a serviciilor de asistență socială persoanelor vârstnice;
- acordă consiliere membrilor familiei și persoanei vârstnice asistate, alături de personalul de specialitate din centru, în acord cu aria de competențe, pentru menținerea, creșterea, dezvoltarea și normalizarea relațiilor familiale, având permanent în vedere principiul respectării interesului superior al vârstnicului asistat;
- asigură fiecărui beneficiar sprijin și consiliere pentru dobândirea și / sau menținerea unui stil de viață sănătos și activ;
- asigură, după caz, activități de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate;
- aduce la cunoștința beneficiarilor și familiilor lor regulamentele, procedurile, cadrul legal specific arealului deservit, conținutul documentelor și instrumentelor procesate, importanța colaborării și participării la procesul de acordare a serviciilor sociale, limitele impuse de managementul de caz și legislația în vigoare și riscurile asumării unei colaborări defectuoase, sau induse de specificul cazului și evoluția sa în acord cu implicarea părților, solicitând acordul scris al acestora în situațiile legal stipulate;
- respectă drepturile beneficiarilor, legal prevăzute;
- colaborează cu membrii echipei multidisciplinare, coordonând activitatea acestora și adaptând serviciile oferite prin intermediul centrului la specificul cazului și urmărind interesul superior al persoanei asistate, și aducând la cunoștința acestora evoluția cazului instrumentat;
- realizează o colaborare permanentă cu medicul de familie și asigură, în colaborare cu responsabilul de caz și personalului de specialitate, monitorizarea, în scop preventiv /terapeutic a stării de sănătate somatică și psihică a persoanei vârstnice, în acord cu limitele de competență impuse de pregătirea profesională;
- sesizează Direcția de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici orice caz conex domeniului deservit depistat în timpul exercitării profesiei, care depășește sfera sa de competență, popularizând beneficiarilor prestațiile și serviciile oferite în cadrul departamentului anterior menționat;
- ține evidența cazurilor avute în lucru și a instrumentelor utilizate în managementul de caz, aducând-o la cunoștința superiorilor ierarhici conform procedurilor de lucru aferente, prin rapoarte specifice;
- consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea;

- în colaborare cu echipa multidisciplinară a centrului elaborează programele/planurile pentru beneficiarii asistați, monitorizând evoluția acestora, nivelul de atingere a obiectivelor stabilite, adaptând serviciile oferite la specificul cazului;
- întocmește rapoarte de reevaluare, adaptând serviciile oferite la specificul cazului;
- asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu aparatul de specialitate din cadrul Direcției de Asistență Socială de la nivelul primăriei, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- întocmește și transmite semestrial Direcției de Asistență Socială din cadrul Primăriei Curtici, sau ori de câte ori se solicită, rapoarte cu privire la serviciile prestate în cadrul centrului, precum și rapoarte privind evoluția cazurilor avute în lucru, conform legislației în vigoare;
- în urma ședințelor de consiliere/informare, completează fișa individuală de consiliere/informare/fișa de monitorizare servicii și /sau alte instrumente specifice, după caz;
- întocmește raportul de reevaluare a situației beneficiarilor la încheierea perioadei de asistare sau în situațiile legal prevăzute;
- monitorizează situația post servicii a foștilor beneficiari ai centrului timp de 3 luni și colaborează cu responsabilul de caz la realizarea rapoartelor de monitorizare în acest sens;
- întocmește rapoarte de închidere definitivă a cazului la sfârșitul perioadei de monitorizare;
- întocmește rapoarte de activitate la cererea șefului de centru și a altor superiori ierarhici;
- întocmește statistici de evidență a cazurilor beneficiare ale serviciilor oferite de unitate, având în acest sens o bază de date care oglindește managementul cazurilor instrumentate;
- răspunde de corectitudinea documentelor instrumentate în cadrul unității, și de instrumentele de lucru procesate, precum și de corectitudinea și legalitatea demersurilor efectuate în raport cu aria de competențe deservită;
- măsoară gradul de satisfacție al beneficiarilor *Centrului de Asistență și Recuperare* asupra serviciilor furnizate;
- încurajează beneficiarii să își exprime opinia asupra oricăror activități derulate prin intermediul unității;
- face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciilor acordate și respectării legislației în vigoare;
- răspunde de bunurile aflate în dotarea cabinetului de kinetoterapie și gimnastică;
- anunță șeful centrului în scris în cazul în care constată minus în gestiune;
- nu părăsește locul de muncă fără acordul superiorilor ierarhici;
- are obligația să cunoască numerele de telefon ale Primăriei Orașului Curtici, ale personalului centrului, al directorului executiv D.A.S, poliției, adresa și numărul de telefon ale beneficiarilor și reprezentanților legali, precum și telefonul unic pentru situații de urgență;
- în situații deosebite (concedii medicale sau altele) înlocuiește personalul pentru care a fost desemnat/ă;
- îndeplinește orice alte atribuții profesionale stabilite de superiorii ierarhici;
- dă relații organelor de control în legătură cu activitatea prestată;
- eliberează acte specifice activității pe care le semnează;
- răspunde pentru corectitudinea și exactitatea serviciilor oferite ;
- răspunde de respectarea regulamentelor interne și a altor regulamente specifice aplicabile;
- contribuie la elaborarea, dezvoltarea și actualizarea procedurilor specifice de lucru;
- în cazul în care identifică un risc, completează și transmite formularul de alertă risc ofițerului/responsabilului cu riscurile;
- în cazul în care identifică o neregulă, completează și transmite formularul de alertă nereguli ofițerului/responsabilului cu neregulile;
- aplică politică de siguranță a datelor la nivelul centrului;
- asigură arhivarea și păstrarea documentelor, precum și constituirea și completarea la zi a unei baze de date cu beneficiarii unității;

- are obligația să păstreze secretul de stat, secretul de serviciu, precum și confidențialitatea în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care ia cunoștință în exercitarea funcției, în condițiile legii, cu excepția informațiilor de interes public;
- cunoaște și respectă legislația în vigoare aferentă domeniului deservit, actualizându-și permanent cunoștințele;
- dovedește corectitudine și punctualitate în asumarea responsabilităților profesionale;
- asigură întocmirea în format electronic și fizic a dosarelor cazurilor avute în evidență, prin intermediul personalului de specialitate, și realizează o bază de date care să oglindească cazurile instrumentate și managementul de caz aferent;
- promovează și militează pentru respectarea drepturilor omului;
- întocmește situații pe care le înaintea forurilor superioare, la termenele stabilite;
- comunică persoanelor interesate informații de interes public referitoare la domeniul deservit;
- îndeplinește în bune condiții obiectivele din programele de activitate ale centrului;
- îndeplinește și alte dispoziții ale primarului, directorului executiv DAS, șefului de centru potrivit competenței profesionale și a obiectivelor stabilite.
- răspunde de respectarea atribuțiilor și responsabilităților specifice sistemului de control managerial, a măsurilor în domeniul securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență și a responsabilităților în prevenirea incendiilor (a se vedea anexă la fișa postului).
- redactează prin operare PC toate documentele care se referă la activitatea proprie.
- alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.

## ART.11.PERSONALUL ADMINISTRATIV

Atribuțiile personalului administrativ:

- **Atribuții inspector de specialitate cu atribuții administrative:**
- cunoașterea și aplicarea legislației în vigoare specifice ariei de competențe, postului ocupat și domeniului deservit;
- rezolvă cu aprobarea superiorilor ierarhici problemele ce revin sectorului administrativ - gospodăresc;
- stabilește necesarul de materiale de curățenie, și alte bunuri necesare activității prestate de îngrijitorii la domiciliu zilnic / săptămânal / lunar împreună cu personalul de specialitate, respectând legislația din domeniu, pe care-l aduce la cunoștință superiorilor ierarhici spre avizare;
- realizează demersurile necesare achiziționării de materiale de curățenie, și alte bunuri necesare activității prestate de îngrijitorii la domiciliu, respectând legislația din domeniu, și repartizează materialele necesare acestora, sub semnătură, ținând evidența în registrul unic aferent ;
- răspunde de recepția, distribuirea și păstrarea în bune condiții a materialelor de curățenie și a altor bunuri, precum și de igienă și respectarea normelor de depozitare legal prevăzute;
- întocmește documentele financiar – contabile aferente funcției deținute (fișa, note recepție, fișe magazie, etc);
- cunoaște normele de organizare și efectuare a inventarului, gestiunii, precum și cadrul legislativ conex activității prestate;
- centralizează necesarul și asigură aprovizionarea cu mijloace fixe și consumabile;
- asigură respectarea bugetului alocat;
- transmite integral și în timp util informațiile aferente domeniului deservit către superiorul ierarhic, contabil, etc, conform prevederilor legale în vigoare, întocmind totodată situațiile solicitate sau prevăzute legal;

- întocmeste și afișează programul de curățenie;
- are obligația respectării prevederilor perfecționării continue a cunoștințelor profesionale și de specialitate, fiind la curent cu toate prevederile legale aferente domeniului deservit, pe care le aduce la cunoștința superiorilor ierarhici, când este solicitată;
- utilizează și păstrează în bune condiții documentele cu regim special;
- utilizează și păstrează în bune condiții echipamentele, consumabilele, materialele și mijloacele fixe puse la dispoziție de instituție;
- organizează activitatea de recepție a materialelor;
- asigură fluxul de documente necesar evidențelor contabile și de gestiune care intră în aria sa de competență, legal prescrisă;
- urmărește derularea contractelor cu furnizorii de servicii;
- monitorizează consumul și propune măsuri de reducere;
- asigură remedierea situațiilor neprevăzute;
- asigură bună funcționare a mijloacelor fixe de uz comun;
- asigură un mediu de lucru sigur și condiții bune de lucru, comunicând șefului de centru gradul de uzură și degradare a bunurilor din dotare și aducând la cunoștința conducerii instituției angajatoare necesarul de obiecte ce urmează a fi înlocuit;
- asigură fluxul de documente justificative și le arhivează;
- estimează necesarul de bunuri, materiale și bunuri necesar bunei funcționări a *Centrului de Asistență și Recuperare*;
- asigură obținerea documentației și aprobărilor specifice bunei funcționări a *Centrului de Asistență și Recuperare*, conform ariei de competențe;
- distribuie materialele și bunurile conform bugetelor și normelor interne;
- respectarea confidențialitatea datelor la care are acces;
- raportează la timp a abaterile sesizate;
- transmite integral și în timp util informațiile aferente domeniului deservit către superiorul ierarhic, contabil, etc, conform prevederilor legale în vigoare, întocmind totodată situațiile solicitate sau prevăzute legal;
- are obligația respectării prevederilor perfecționării continue a cunoștințelor profesionale și de specialitate, fiind la curent cu toate prevederile legale aferente domeniului deservit, pe care le aduce la cunoștință superiorilor ierarhici, când este solicitată;
- utilizează și păstrează în bune condiții documentele cu regim special;
- utilizează și păstrează în bune condiții echipamentele, consumabilele, materialele și mijloacele fixe puse la dispoziție de instituție;
- respectă prevederile, normele interne și procedurile de lucru privitoare la postul său;
- adoptă permanent un comportament în măsură să promoveze imaginea și interesele instituției;
- se implică în vederea soluționării situațiilor de criză care afectează *Centrului de Asistență și Recuperare*;
- semnează documentele justificative pentru activitatea sa, și corespondență specifică domeniului de activitate
- verifică la sfârșitul lunii cu contabilul care conduce contul de obiecte de inventar, mijloace fixe, și material dacă șoldurile corespund cu cele din evidența contabilă;
- urmărește situația și mișcarea obiectelor de inventar și a mijloacelor fixe din cadrul centrului;
- îndeplinește funcția de gestionar al mijloacelor fixe, obiectelor de inventar, și a altor materiale (materiale de curățenie, rechizite de birou, materiale sanitare, etc);
- supraveghează buna funcționare a centralei termice a centrului pentru asigurarea încălzirii și instalațiile de iluminat, luând măsuri pentru preîntâmpinarea risipei;
- se preocupă de reparațiile obiectelor de birotică, tehnică de calcul și aparatură electrocasnică, atât în garanție cât și în post garanție;

- se îngrijește în permanentă pentru asigurarea condițiilor necesare aplicării măsurilor zilnice de igienă individuală și colectivă, ținând cont de indicațiile organelor medico-sanitare;
- repartizează pe subgestiuni bunurile unității și controlează sistematic, la cererea șefului de unitate, felul în care acestea sunt păstrate;
- se îngrijește de bună păstrare a materialelor și de conservarea bunurilor în gestiune;
- primește și eliberează materialele și bunuri care se păstrează în magazie, pe baza documentelor legale ( notă de recepție, bonuri de consum, transfer);
- participă la inventarierea valorilor materiale pe care le gestionează;
- îndeplinește oricare alte atribuții profesionale stabilite de către superiorii ierarhici, potrivit competenței profesionale și a obiectivelor stabilite;
- îndeplinește în bune condiții obiectivele din programele de activitate ale compartimentului;
- dă relații organelor de control în legătură cu activitatea prestată;
- eliberează acte și adeverințe specifice activității pe care le semnează;
- răspunde pentru corectitudinea și exactitatea serviciilor oferite;
- răspunde de respectarea regulamentelor interne și a altor regulamente specifice aplicabile;
- contribuie la elaborarea, dezvoltarea și actualizarea procedurilor specifice de lucru;
- în cazul în care identifică un risc, completează și transmite formularul de alertă risc ofițerului/responsabilului cu riscurile;
- în cazul în care identifică o neregulă, completează și transmite formularul de alertă nereguli ofițerului/responsabilului cu neregulile;
- aplică politică de siguranță a datelor la nivelul compartimentului;
- asigură arhivarea și păstrarea documentelor;
- are obligația să păstreze secretul de stat, secretul de serviciu, precum și confidențialitatea în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care ia cunoștință în exercitarea funcției, în condițiile legii, cu excepția informațiilor de interes public;
- întocmește situații pe care le înaintează forurilor superioare, la termenele stabilite;
- nu părăsește locul de muncă fără acordul superiorilor ierarhici;
- comunică persoanelor interesate informații de interes public referitoare la domeniul deservit;
- redactează prin operare PC toate documentele care se referă la activitatea proprie.
- răspunde de respectarea atribuțiilor și responsabilităților specifice sistemului de control managerial, a măsurilor în domeniul securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență și a responsabilităților în prevenirea incendiilor (a se vedea anexa la fisa postului).

#### ***Atribuții îngrijitor curățenie:***

- își însușește, respectă și aplică legislația în vigoare privind aria de profesională deservită și se informează permanent cu privire la noile reglementări legislative;
- se preocupă să-și îmbunătățească modul de lucru;
- participă la ședințele organizate de către superiorii ierarhici;
- îndeplinește în bune condiții obiectivele din programele de activitate ale centrului;
- asigură curățenia și igienizarea locurilor din incinta centrului social ( centrul de zi și unitate de îngrijire la domiciliu) curții și spațiului verde din jurul acestuia;
- se îngrijește și răspunde de toate obiectele de inventar pe care le are în primire;
- aerisește toate încăperile cel puțin o oră pe zi;
- aspiră și șterge cu cârpă umedă, zilnic, de pe mobilierul din toate încăperile centrului/unității;
- șterge praful, zilnic, de pe mobilierul din toate încăperile centrului/unității;
- lustruiește ori de câte ori este nevoie mobilierul din centru cu soluția aferentă acestei activități;
- aspiră, șterge și dezinfectează zilnic și corect toate pardoselile grupurilor sanitare, chiuvetele, toaletele, vanitele dușurilor;
- spală și șterge faianță și oglinzile, ori de câte ori este nevoie;
- golește zilnic coșurile de gunoi;

- aspiră, spală și dezinfectează zilnic holul de acces, scările interioare, coridorul și sala de mese;
- spală geamurile ori de câte ori este nevoie;
- udă zilnic florile ornamentale naturale din încăperile centrului și din curtea acestuia;
- spală/calcă lucrurile spălate (echipamente de protecție etc, vestimentatie/efecte personale persoane vârstnice, etc), ori de câte ori este nevoie;
- participă la oferirea serviciilor de suport persoanelor vârstnice;
- acordă sprijin, după caz, persoanelor vârstnice care accesează servicii de îngrijire personală;
- la solicitarea șefului de centru, duce și aduce corespondență;
- consemnează în caietul de sarcini orice defecțiune constatată în centru, în vederea remedierii ei de către administrator;
- efectuează sarcinile trasate de către șeful de centru și administrator, privitoare la atribuțiile îngrijitorului de curățenie;
- sprijină persoanele vârstnice la îmbracat/dezbracat/toaletă, în funcție de necesități etc.;
- însoțește persoanele vârstnice la toaleta, la baie, dușuri, la sala de mese, în curte, în excursii, plimbări, în funcție de necesități;
- dă relații organelor de control în legătură cu activitatea prestată;
- eliberează acte specifice activității pe care le semnează;
- răspunde pentru corectitudinea și exactitatea serviciilor oferite ;
- răspunde de respectarea regulamentelor interne și a altor regulamente specifice aplicabile;
- contribuie la elaborarea, dezvoltarea și actualizarea procedurilor specifice de lucru;
- în cazul în care identifică un risc, completează și transmite formularul de alertă risc ofițerului/responsabilului cu riscurile;
- în cazul în care identifică o neregulă, completează și transmite formularul de alertă nereguli ofițerului/responsabilului cu neregulile;
- aplică politica de siguranță a datelor la nivelul compartimentului;
- are obligația să păstreze secretul de stat, secretul de serviciu, precum și confidențialitatea în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care ia cunoștință în exercitarea funcției, în condițiile legii, cu excepția informațiilor de interes public;
- are obligația respectării prevederilor perfecționării continue a cunoștințelor profesionale;
- întocmeste situații pe care le înaintează forurilor superioare, la termenele stabilite;
- îndeplinește în bune condiții obiectivele din programele de activitate ale compartimentului;
- îndeplinește și alte dispoziții ale primarului, directorului executiv DAS, șefului de centru, potrivit competenței profesionale și a obiectivelor stabilite.
- răspunde de respectarea atribuțiilor și responsabilităților specifice sistemului de control managerial, a măsurilor în domeniul securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență și a responsabilităților în prevenirea incendiilor (a se vedea anexa la fisa postului).

## **ART.12.FINANȚAREA CENTRULUI DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE**

1. În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, *Centrul de Asistență și Recuperare* 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 județului Arad;
- c) bugetul local al Orașului Curtici;
- d) bugetul de stat;
- e) donații, sponsorizări și alte forme private de contribuții bănești permise de lege;
- f) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;

CONFORM CU DECIZIA  
SECRETAR GENERAL

activitatea personalului, inclusiv aspecte privind cazurile de abuz și neglijare, și sunt aduse la cunoștința personalului și coordonatorului unității sau, după caz, a conducerii furnizorului de servicii sociale care administrează centrul, astfel încât să poată fi luate măsurile care se impun. Aceste notificări care vizează activitatea centrului, vor putea fi adresate personalului atât în scris cât și prin intermediul poștei electronice.

- **Reclamație** – formulare făcută în scris ori transmisă prin poșta electronică cu privire la lipsa conformității serviciilor oferite prin intermediul centrului, ale drepturilor și intereselor beneficiarilor, și prin care pot fi solicitate diverse pretenții ( de reabilitare , etc).
- **Sugestie** – formulare făcută în scris ori transmisă prin poșta electronică în care se fac recomandări asupra serviciilor oferite prin intermediul centrului, considerate a fi deficitare.

Plângerea, sub formă de sesizare / reclamație, trebuie să conțină:

- datele de identificare a reclamantului, inclusiv adresa oficială ( de domiciliu, e-mail, fax, etc);
- obiectul plângerii;
- eventuale dovezi ( comunicări scrise).
- *Sugestiile și/sau reclamațiile* vor fi depuse de emitent la sediul centrului, în cutia poștală destinată acestui scop, și pot conține, și alături de semnalarea aspectelor negative constatate și sugestii de îmbunătățirea activității centrului.

*Centrul de Asistență și Recuperare* pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului. Conținutul cutiei se verifică lunar de conducătorul centrului.

La semnarea contractului de furnizare servicii, beneficiarii sunt informați cu privire la dreptul de a face sugestii, sesizări și reclamații, precum și asupra modalităților de formulare și transmitere a acestora.

## CAPITOLUL VIII. DISPOZIȚII FINALE

Prezenta metodologie de organizare și funcționare va intra în vigoare începând cu data la care va fi aprobată de Consiliul Local Curtici.

PREȘEDINTE ȘEDINȚĂ  
BÎGU Petru



DIRECTOR EXECUTIV DAS  
SCHMIDT Crina Ecaterina



SECRETAR GENERAL  
jr. NAGY Ioan



ȘEF CENTRU  
HERPAI Codruta Florentina







CONFORM CU ORIGINALUL  
SECRETAR GENERAL

247



ROMÂNIA  
JUDEȚUL ARAD  
ORAȘUL CURTICI  
315200 - Curtici str. Primăriei nr 47, jud. Arad, tel.0257/464004, fax.0257/464130  
E-mail:secretariat@primariacurtici.ro



## ***DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ***

CENTRUL DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE

Str. HORIA, Nr. 1/B, ap. 1, Tel/fax-

E-mail: [centruldezipv@yahoo.com](mailto:centruldezipv@yahoo.com)

**ANEXA 2 HCL nr.49/21.03.2025**

# **METODOLOGIE DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

## **CENTRUL DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE CURTICI**

CONFORM ORIGINALULUI  
SECRETUL GENERAL

# **METODOLOGIA DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

## **CUPRINS:**

**CAPITOLUL I.SCOPUL SERVICIULUI SOCIAL**

**CAPITOLUL II.PRINCIPII DE LUCRU**

**CAPITOLUL III.DEFINIȚII ALE TERMENILOR UTILIZAȚI**

**CAPITOLUL IV.PROCEDURI**

**CAPITOLUL V.RESURSE UMANE**

**CAPITOLUL VI.METODOLOGIE DE RECRUTARE, EVALUARE,  
PREGĂTIRE ȘI COORDONARE A VOLUNTARILOR**

**CAPITOLUL VII.SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR**

**CAPITOLUL VIII.DISPOZIȚII FINALE**

CONFORM CU CRIȘTEALU  
SECRETAR GENERAL

## CAPITOLUL I. SCOPUL SERVICIULUI SOCIAL

### ART. 1

**Centrul de Zi de Asistență și Recuperare are ca scop** asistența persoanelor vârstnice aflate în diverse grade de dependență/vulnerabilitate, ca urmare a pierderii/limitării autonomiei personale, asigurându-le acestora un set de servicii de îngrijire cu scopul asistării lor în îndeplinirea actelor curente de viață, prevenirii sau limitării degradării autonomiei funcționale, păstrării și îmbunătățirii stării de sănătate și asigurării unei vieți decente și demne.

Serviciile oferite prin intermediul *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare* sunt complementare demersurilor și eforturilor personale și/sau a propriei familii a persoanei vârstnice dependente, așa cum decurg din obligațiile și responsabilitățile legal stabilite, precum și serviciilor oferite de cabinetele de medicină de familie și de alți furnizori de servicii, corespunzător nevoilor individuale ale persoanei vârstnice dependente/vulnerabile, în contextul său socio-familial. În situația persoanei vârstnice dependente singure sau a cărei familie nu poate să-i acorde parțial sau integral, îngrijirea și întreținerea acestuia, statul intervine prin acordarea de servicii și beneficii de asistență socială adecvate nevoilor strict individuale ale persoanei vârstnice. Respectarea cadrului legal aferent, promovarea și garantarea drepturilor persoanelor vârstnice reprezintă una din principalele activități care se regăsește în atribuțiile specialiștilor din subordinea DAS Curtici, respectiv a celor din cadrul *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare*, aflat în subordinea direcției sus menționate.

Persoanele vârstnice reprezintă o categorie de populație vulnerabilă, cu nevoi particulare, datorită limitărilor fiziologice și fragilității caracteristice fenomenului de îmbătrânire. În funcție de situațiile personale de natură socio-economică, medicală și fiziologică, persoanele vârstnice beneficiază de măsuri de asistență socială în completarea prestațiilor de asigurări sociale pentru acoperirea riscurilor de bătrânețe și sănătate. Astfel, în vederea prevenirii, limitării sau înlăturării efectelor temporare sau permanente ale unor situații ce pot afecta viața persoanei vârstnice sau pot genera riscul de excluziune socială, persoanele vârstnice au dreptul la servicii sociale.

Potrivit prevederilor art. 27 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, serviciile sociale reprezintă 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.

*Centrul de Zi de Asistență și Recuperare* se adresează persoanelor vârstnice persoanele care au împlinit vârsta de pensionare (65 ani) și au domiciliul în Orașul Curtici, aflate în diferite grade de dependență și/sau vulnerabilitate, ca urmare a pierderii/limitării autonomiei personale și / sau sociale, sau a unor situații de risc, oferindu-se sprijin și suport, prin acordarea de servicii de specialitate, în vederea prevenirii marginalizării și excluziunii sociale și/sau a instituționalizării acestora.

Scopul principal al acestui serviciu este prevenirea instituționalizării persoanelor vârstnice, de îmbunătățire a calității vieții acestora și socializarea lor, prin acțiuni care să asigure recuperarea/reabilitarea funcțională și socială și restabilirea capacității de viață autonomă, care vizează acordarea unei game de servicii și facilități, respectiv a unor servicii de specialitate, persoanelor vârstnice aflate în situații de risc și /sau vulnerabilitate, pentru ca acestea să-și sporească gradul de independență, și să trăiască, pe cât de independent posibil, în propriile case. Astfel *Centrul de Zi de Asistență și Recuperare* reprezintă un răspuns integrat și cuprinzător la problematica vârstnicilor aflați în situații de dificultate, cuprinzând/oferind servicii sociale, psihologice, ocupaționale, de recuperare/reabilitare, consiliere, petrecere a timpului liber și educație, pentru promovarea bătrâneții active, prevenirea/depășirea situațiilor de risc și reducerea fenomenului de izolare/autoizolare socială a persoanelor în vârstă, cu dependențe și/sau aflate în situații de dificultate. Nu în ultimul rând centrul vizează prin activitatea sa optimizarea stării afective a

beneficiarilor, creșterea gradului de informare a acestora, îmbunătățirea relațiilor intrafamiliale a beneficiarilor, reducerea morbidității și ameliorarea stării de sănătate, reducerea cererii de instituționalizare și sensibilizarea/constientizarea comunității în raport cu problematica acestei categorii de vârstă.

Totodată, personalul *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare* stă la dispoziția celor care apelează la sprijinul său prin **serviciile de informare și consiliere**, care vizează transmiterea către solicitant, atât a drepturilor de care poate beneficia, a modului de accesare a acestora, cât și obligațiilor și criteriilor de eligibilitate necesar a fi respectate în procesul de asistențialitate, vizând prin demersurile sale, depășirea situației de risc și redobândirea pe cât posibil a autonomiei personale și/sau sociale, precum și îmbunătățirea calității vieții acestora.

**De asemeni prin serviciile sale, personalul de specialitate al Centrului de Zi de Asistență și Recuperare, vizează pentru prevenirea marginalizării sociale a persoanelor vârstnice** (abuz și neglijare), în acest sens putând enumera următoarele intervenții:

- identificarea situațiilor de risc și stabilirea măsurilor de prevenție și de reinserție a persoanelor defavorizate în mediul familial și comunitate;
- oferirea de relații persoanelor vârstnice despre drepturile pe care le au și despre serviciile oferite, despre modul în care vor fi furnizate acestea și consilierea în scopul prevenirii îmbolnăvirilor și al menținerii stării de sănătate;
- informarea familiei persoanei vârstnice asupra obligației de asigura îngrijirea și întreținerea acesteia;
- asigurarea consilierii și informării privind drepturile beneficiarilor și serviciile sociale specializate care se acordă la nivelul unității administrative teritoriale deservite;
- sprijinirea persoanelor vârstnice și familiilor acestora în vederea întocmirii documentației necesare în vederea accesului la servicii sociale în centre rezidențiale, în situațiile în care nevoile beneficiarului nu pot fi îndeplinite în cadrul familiei și nici de serviciile de îngrijiri la domiciliu;
- asigură, prin instrumente și activități specifice prevenirea și combaterea situațiilor care implică risc crescut de marginalizare și excludere socială, cu prioritate a situațiilor de urgență;
- acordă servicii sociale fără nici o discriminare, respectând confidențialitatea și folosind cele mai eficiente forme de tratament.

## **ART. 2.OBIECTIVE**

- prevenirea instituționalizării persoanelor vârstnice dependente / vulnerabile/ aflate în situații de risc / ori cărora familia nu le poate asigura îngrijirea, prin acțiuni care vizează îmbunătățirea calității vieții acestora și activități de socializare a lor;
- respectarea, cu prioritate, a dreptului, de a trăi în propria familie, sau, dacă acest lucru nu este posibil, într-o familie substitutivă, sau, după caz într-un mediu familial, la domiciliu său;
- respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- identificarea soluțiilor de integrare familială, sau după caz, în comunitate, cu scopul scurtării perioadei de dependență a persoanei vârstnice de serviciile accesate, în baza potențialului și a abilităților persoanei beneficiare de serviciile CZAR de a trăi independent și autonom;
- facilitarea menținerii relațiilor personale a beneficiarilor serviciilor CZAR și a contactelor directe, după caz, cu frații, rudele, copiii, prietenii, precum și cu alte persoane față de care persoanele vârstnice dependente au dezvoltat atașamente emoționale;
- protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare de serviciile CZAR, în ceea ce privește egalitatea în șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală, și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- oferirea de sprijin și suport persoanelor vârstnice izolate la domiciliu, prevenind marginalizarea sau excluderea socială;

- monitorizarea și analizarea situației persoanelor vârstnice dependente aflate în situații de risc de pe raza orașului, respectarea și realizarea demersurilor în vederea accesării drepturilor lor, în contextul legal definit, asigurând centralizarea și sintetizarea acestor date și informații;
- asigurarea unei îngrijiri particularizate și individualizate a persoanei vârstnice dependente / vulnerabile asistate, în concordanță cu tipul / gradul de dependență, nevoile de îngrijire identificate și opțiunea acesteia, în raport cu gradul de discernământ;
- încurajarea inițiativelor individuale a persoanei vârstnice dependente beneficiare de serviciile CZAR și a implicării active în soluționarea situațiilor de dificultate, cu scopul redobândirii, în măsura posibilităților, a autonomiei personale și/sau sociale;
- informarea beneficiarilor asupra primordialității responsabilității beneficiarului și familiei acestuia, 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;
- asigurarea unei intervenții profesionale, prin intermediul unei echipe multidisciplinare;
- asigurarea consilierii și informării persoanelor vârstnice asistate și a familiilor acestora, asupra drepturilor și obligațiilor acestora în calitate de beneficiari ai *Centrului de Asistență și Recuperare*, asupra drepturilor vârstnicului dependent, asupra serviciilor disponibile pe plan local, asupra instituțiilor speciale etc;
- asigurarea și urmărirea aplicării serviciilor stabilite prin intermediul *planului individualizat de asistență și îngrijire*, ulterior semnării *contractului de servicii sociale* cu beneficiarul/reprezentantul legal al acestuia;
- vizitarea periodică la domiciliu a persoanei vârstnice dependente care beneficiază de servicii și prestații prin CZAR, în vederea evaluării asumării responsabilităților de către îngrijitorul la domiciliu care i-a fost repartizat acesteia;
- asigurarea și urmărirea aplicării măsurilor de prevenire și combatere a neglijării și abuzului persoanei vârstnice, precum și a altor măsuri care vizează profilaxia situațiilor de risc/vulnerabilitate a acesteia;
- promovarea un model familial de îngrijire a persoanei vârstnice;
- responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legali cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere față de persoanei vârstnice dependente/vulnerabile beneficiare de serviciile CZAR;
- sprijinirea accesului în instituțiile de asistență socială destinate persoanei vârstnice dependente/vulnerabile și evaluarea modului în care sunt respectate drepturile acestora.

## CAPITOLUL II. PRINCIPII DE LUCRU

### ART. 3.Principii de lucru

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a drepturilor și interesului superior al persoanei vârstnice beneficiare;
- b) egalitatea șanselor și nediscriminarea;
- c) responsabilizarea familiei/apartinătorilor cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor față de persoana vârstnică;
- d) primordialitatea responsabilității familiei/apartinătorilor cu privire la respectarea și garantarea drepturilor persoanei vârstnice;
- e) respectarea demnității persoanei;
- f) ascultarea opiniei persoanei vârstnice, ținând cont de vârstă și gradul său de discernământ;
- g) interpretarea fiecărei norme juridice referitoare la drepturile persoanei vârstnice în corelație cu ansamblul reglementărilor din această materie;
- h) respectarea confidențialității și a istoriei individuale;

CENTRULUI GENERAL  
SERVICIILOR SOCIALE  
*[Signature]*

- i) asigurarea unei intervenții individualizate;
- j) realizarea unui parteneriat între specialiști, persoana vârstnică și familie;
- k) respectarea eticii și deontologiei profesionale.

#### **ART. 4. Beneficiarii Centrului de Asistență și Recuperare – Direcția de Asistență Socială Primăria Curtici**

**Beneficiarii serviciilor sociale acordate de Centrul de Zi de Asistență și Recuperare** sunt persoanele vârstnice care se regăsesc în una sau mai multe din situațiile de mai jos:

##### **Beneficiari direcți:**

- persoanele vârstnice singure sau dependente,
- persoanele vârstnice care nu au locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii;
- persoanele vârstnice care nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;
- persoanele vârstnice nu se pot gospodări singure sau necesită îngrijire specializată;
- persoanele vârstnice se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice.
- persoanele vârstnice nu au familie/ susținători legali, sau aceștia nu pot să își assume obligațiile datorită stării de sănătate, situației economice sau a sarcinilor familiale;
- persoanele vârstnice cu afecțiuni/boli /dizabilități care pot fi acoperite de serviciile oferite în cadrul centrului;
- persoanele vârstnice aflate în situații de dificultate/vulnerabilitate;
- persoanele vârstnice care trăiesc în comunități marginalizate.

##### **Beneficiari indirecti:**

- familiile beneficiarilor direcți ai centrului sau reprezentanții legali ai acestora.

##### **Sunt considerate persoane vârstnice:**

a) Persoanele care au împlinit vârsta de 65 de ani ( cf.art. 6, lit.” bb” ) din Legea nr. 292/2011, legea asistenței sociale;

b) Persoanele care au împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege ( conform prevederilor art. 1, al 4, din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare).

**6.1. Condițiile de eligibilitate, respectiv condițiile de accesare a serviciilor Centrului de Zi de Asistență și Recuperare** au în vedere persoana vârstnică, care a împlinit vârsta de pensionare și se regăsește în una din următoarele situații:

- au împlinit vârsta de pensionare (65 ani) și au domiciliul în Orașul Curtici;
- nu au posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii;
- nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;
- nu se poate gospodări singură sau necesită îngrijire specializată;
- se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice;
- e persoana vârstnică pentru care s-a stabilit un anumit grad de dependență conform HG. nr. 886/2000 pentru aprobarea grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice;
- e persoană vârstnică lipsită de suport, temporar sau permanent, și care necesită ajutor pentru efectuarea activităților cotidiene;

➤ vârstnici care locuiesc singuri, care nu au autonomie personală și/sau se află în risc de marginalizare socială.

- persoanele vârstnice singure sau dependente,
- persoanele vârstnice nu au familie/ susținători legali, sau aceștia nu pot să își assume obligațiile datorită stării de sănătate, situației economice sau a sarcinilor familiale;
- persoanele vârstnice cu afecțiuni/boli /dizabilități care pot fi acoperite de serviciile oferite în cadrul centrului;
- persoanele vârstnice aflate în situații de dificultate/vulnerabilitate;
- persoanele vârstnice care trăiesc în comunități marginalizate.

***Nu pot beneficia de serviciile Centrului de Zi de Asistență și Recuperare - DAS Curtici,*** persoanele vârstnice la care sunt identificate, în urma procesului de evaluare/reevaluare, următoarele aspecte:

- prezintă nevoi care nu pot fi acoperite de aria de competențe specifică *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare*;
- nu au domiciliul în fapt și conform actului de identitate în orașul Curtici;
- au tulburări psihice și / sau tulburări de comportament care ar periclita buna desfășurare a activității specifice *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare*;
- au tulburări comportamentale care pot pune în pericol siguranța și securitatea, atât a propriei persoane, cât și a personalului implicat în acordarea serviciilor;
- nu se încadrează în criteriile de eligibilitate prevăzute prin prezentul regulament și prevederile legale conexe;
- refuză să ofere informații sau oferă informații false cu privire la situația sa sau a celorlalți membri ai familiei;
- refuză să ofere documentele solicitate de personalul centrului, în vederea instrumentării cazului;
- nevoile persoanei vârstnice depășesc oferta de servicii ce pot fi acordate prin intermediul centrului.
- au afecțiuni contagioase, adicții ( droguri, alcool, etc) care reprezintă un risc pentru personalul implicat în managementul cazului și oferirea de servicii specifice;

Nu se admit în cadrul centrului persoane în stare de ebrietate sau care manifestă un comportament agresiv.

Au prioritate la accesarea serviciilor specifice *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare* persoanele vârstnice fără aparținători. Toate serviciile se acordă persoanelor vârstnice eligibile, indiferent de sex, religie, etnie, apartenență politică.

***Accesul persoanelor vârstnice la serviciile specifice Centrului de Zi de Asistență și Recuperare este condiționat de:***

- a) nevoile de asistență formulate de către potențialii beneficiari;
- b) numărul cazurilor active la momentul adresării (numărul beneficiarilor asistați de *Centrul de Zi de Asistență și Recuperare*);
- c) eficiența cu care *Centrul de Zi de Asistență și Recuperare* poate acoperi nevoile de asistență a celui ce se adresează serviciului;
- d) dacă *Centrul de Zi de Asistență și Recuperare* nu poate răspunde eficient particularităților beneficiarilor, aceștia vor fi orientați către alte servicii;
- e) domiciliul beneficiarilor ( se vor admite în centru beneficiarii care au domiciliul în localitatea Curtici);
- f) persoana vârstnică nu are tulburări psihice și / sau tulburări de comportament care ar periclita buna desfășurare a activității specifice *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare* sau care pot pune în pericol siguranța și securitatea, atât a propriei persoane, cât și a personalului implicat în acordarea serviciilor ;

- g) persoana vârstnică / reprezentanții legali / familia persoanei vârstnice manifestă disponibilitate și colaborează adecvat cu specialiștii implicați în managementul de caz, cu scopul depășirii situației de risc decelate, furnizând date corecte, documentele și informațiile solicitate, și permițând accesul la domiciliul în vederea evaluărilor aferente instrumentării cazului, pentru tot personalul implicat în managementul de caz aferent.
- h) existența consimțământului persoanei vârstnice sau, în situația în care starea de sănătate a persoanei vârstnice nu permite obținerea consimțământului acesteia, acceptul susținătorilor sau a reprezentantului legal al persoanei vârstnice.

În cazul cererilor aflate în așteptare, prioritate vor avea persoanele care îndeplinesc cele mai multe dintre criteriile recomandate la pct. 6.2, respectiv cele aflate în cea mai dificilă situație materială sau de sănătate, în comparație cu celelalte persoane de pe lista de așteptare.

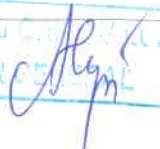
### **CAPITOLUL III.DEFINIȚII ALE TERMENILOR UTILIZAȚI**

#### **ART. 5.Definiții ale termenilor:**

- *ancheta socială* - este o metodă de investigație întemeiată pe diferite tehnici de culegere și de prelucrare a informației, în scopul analizei situației sociale și economice a persoanelor, familiilor, grupurilor sau comunităților;
- *beneficiile de asistență socială* - sunt măsuri de redistribuire financiară / materială destinate familiilor care întrunesc condițiile de eligibilitate prevăzute de lege;
- *beneficiarul* - reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale;
- *comunitatea locală* - reprezintă membrii organizați ai colectivității locale, formele de asociere a acestora, instituțiile administrației publice locale, precum și alte instituții și servicii publice ori private de interes local;
- *domiciliul* - reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;
- *eligibilitatea* - reprezintă setul de condiții obligatorii care trebuie să fie îndeplinite de către potențialul beneficiar pentru a putea fi selectat în vederea acordării beneficiilor de asistență socială și serviciilor sociale;
- *grupul vulnerabil* - desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-și pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de sărăcie ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială;
- *locuirea* - reprezintă faptul de a trăi pe raza unei unități administrativ-teritoriale fără a deține o locuință principală sau secundară;
- *managementul serviciilor sociale* - reprezintă gestionarea de către conducerea desemnată legal a activităților și resurselor materiale, umane ale serviciului/instituției/unității de asistență socială;
- *procesul de incluziune socială* - reprezintă ansamblul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sănătății, informării-comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale și asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale și politice ale societății;
- *procesul de integrare socială* - reprezintă interacțiunea dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căreia se realizează un echilibru funcțional al părților;
- *protecția socială* - se definește în contextul principiilor, valorilor și tradițiilor ce guvernează relațiile sociale dintre indivizi, grupuri, comunități și instituții în statele Uniunii Europene și reprezintă un ansamblu de măsuri și acțiuni care au ca scop asigurarea unui anumit nivel de bunăstare și securitate socială pentru întreaga populație și în mod special pentru anumite grupuri

sociale. Protecția socială cuprinde două componente de bază: asigurările sociale în sistem contributiv și asistența socială noncontributivă;

- *reședința* - reprezintă adresa la care persoana fizică declară că are locuința secundară, alta decât cea de domiciliu;
- *serviciile comunitare* - sunt serviciile sociale organizate într-o unitate administrativ-teritorială organizată la nivel de comună, oraș, municipiu și privesc serviciile acordate la domiciliu și în centre de zi;
- *situația de dificultate* - este situația în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viață, din cauze socioeconomice, de sănătate și/sau care rezultă din mediul social de viață dezavantajat, și-a pierdut sau limitat propriile capacități de integrare socială; în situația de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane și comunități, ca urmare a afectării majorității membrilor lor;
- *tutela* - în cazul în care ambii părinți fiind morți, necunoscuți, decăzuți din drepturile părintești, puși sub interdicție, dispăruți ori declarați morți, copilul este lipsit de îngrijirea ambilor părinți, copilul va fi pus sub tutelă.
- *tutore* - persoană fizică numită prin decizia autorității tutelare pentru a îndeplini, sub supravegherea, controlul și îndrumarea acesteia, sarcina tutelei cu privire la un minor sau la o persoană pusă sub interdicție; orice persoană majoră poate fi numită tutore;
- *filiația*: legătura juridică dintre o persoană și părinții ei;
- *incluziune socială* - setul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale;
- *integrare socială* - procesul de interacțiune dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căruia se realizează un echilibru funcțional al părților;
- *manager de caz* - membrul echipei pluridisciplinare care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu adultul cu handicap;
- *plan personalizat de asistență și îngrijire* - documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru vârstnicii asistați, prin care se realizează activitățile și serviciile precizate în programul individual de reabilitare și integrare socială;
- *subsidiaritatea*, potrivit căreia, în situația în care persoana sau familia nu își poate asigura integral nevoile sociale, intervin colectivitatea locală și structurile ei asociative și, complementar, statul;
- *universalitatea*, potrivit căreia fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege;
- *respectarea demnității umane*, potrivit căreia fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității, îi sunt respectate statutul individual și social și dreptul la intimitate și protecție împotriva oricărui abuz fizic, psihic, intelectual, politic sau economic;
- *abuz fizic* - reprezintă lipsa de acțiune din partea unei persoane aflate în poziția de răspundere putere sau încredere care are drept consecință vătămarea fizică actuală sau potențială;
- *persoanele vârstnice* sunt persoanele care au împlinit vârsta de 65 de ani;
- *reprezentantul familiei* este persoana care asigură creșterea și îngrijirea copiilor, dacă aceasta are capacitate deplină de exercițiu sau, după caz, reprezentantul legal al acesteia;
- *familie extinsă* - rudele vârstnicului, până la gradul IV inclusiv;
- *nevoia socială* reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile fiecărei persoane pentru asigurarea condițiilor strict necesare de viață, în vederea asigurării participării sociale sau, după caz, a integrării sociale;
- *familia* desemnează soțul și soția sau soțul, soția și copiii lor necăsătoriți, aflați în întreținerea altora, care locuiesc și se gospodăresc împreună. Tot familie se consideră și frații fără copii, care

SECRETAR GENERAL  


se gospodăresc împreună și care nu au domiciliu sau reședința comună cu părinții. Termenul de familie se asimilează și cu cazul în care bărbatul și femeia sunt necăsătoriți, cu copii lor și ai fiecăruia dintre ei, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și se gospodăresc împreună.

#### CAPITOLUL IV. PROCEDURI

##### ART. 6.Procedura de admitere a beneficiarilor în Centrul de Asistență și Recuperare

**Referirea / luarea în evidență situației de risc în care se află o persoană vârstnică, de către CZAR:**

- a) prin poștă, curier, e-mail, situație în care *sesizarea* se înregistrează la *Registrul intrări - ieșiri* CZAR,
- b) prin solicitări directe, din partea unui potențial client, prin intermediul unei *cereri de asistare / prelungire a asistării*, în cadrul prestării activității specifice domeniului, situație care *cererera* se înregistrează în *Registrul instrumente specific*,

**În situația a)** după înregistrare, documentele se predau în mapă în vederea aplicării rezoluției de către șeful de centru, după care acestea vor fi distribuite personalului de specialitate din cadrul CZAR. Ulterior repartizării documentelor precizate anterior, acestora li se va formula un răspuns, în dublu exemplar, în funcție de specific și prevederile legale, răspuns care se înmânează de persoana care le-a întocmit, spre semnare, pe cale ierarhică, sunt aprobate și semnate de conducătorul unității și ceilalți superiori ierarhici ai persoanei în a cărei atribuții a intrat soluționarea documentului, având ca număr de înregistrare numărul de intrare a documentului, iar ca dată, data efectuării răspunsului. Soluțiile lucrărilor se transmit în original, prin fax, scanate, sau după caz, se predau direct solicitantului sub semnătură de primire.

**În situația b)**, respectiv în situația prezentării clientului solicitant la sediul CZAR, personalul de specialitate ( asistent social sau șef centru) înmânează acestuia :

✓ o *informare*, prin care îl consiliază asupra criteriilor de eligibilitate și documentelor necesar a fi puse la dispoziția specialiștilor, și o *notificare* GPDR/ *acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal*, informând clientul asupra politicii de prelucrare a datelor cu caracter personal, ambele înregistrate în *Registrul privind informarea / instruirea și consilierea beneficiarilor cererea de asistare / prelungire a asistării*. Astfel clientului i se solicită prezentarea următoarelor documentelor, mai jos enumerate, necesare în procesul de evaluare a îndeplinirii criteriilor de eligibilitate, necesare accesării serviciului.

✓ o *cerere de asistare însoțită de anexele legal prevăzute, precum și de acordul de colaborare*, care va fi înregistrată, ulterior completării de client și atașării documentelor solicitate de personalul de specialitate, în *Registrul instrumente specific responsabilului de caz*, programându-se împreună cu acesta descinderea în teren și ședințele de evaluare inițială. *Cererea* depusă fără documentele de identitate, de venit, medicale, locative, etc, enumerate și în *informarea inițială* primită de client, se consideră a nu respecta criteriile de eligibilitate, primind un răspuns negativ, din partea personalului de specialitate al centrului, va formula un răspuns cu rezoluția legal prevăzută.

Așa cum s-a precizat, serviciile sociale se acordă la solicitarea persoanei, după caz, a reprezentantului său legal, precum și din oficiu. Solicitarea pentru acordarea de servicii sociale se adresează *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare* organizat în subordinea D.A.S / Primăria Oraș Curtici. Astfel, asistența socială pentru persoanele vârstnice se acordă la *cererea scrisă* a persoanei vârstnice interesate sau a reprezentantului legal al acesteia. *Cererea de asistare și anexele sale*, poate fi transmisă pe suport hârtie, în format electronic sau depusă la sediul CZAR, și trebuie însoțită, obligatoriu, de:

- a) *declarația de venit având anexate copie / documente doveditoare venit (cupon pensie, decizie pensie, adeverință venit ANAF din care să rezulte veniturile solicitantului, membrilor familiei care locuiesc și se gospodăresc cu acesta/ susținătorilor legali/ alte documente);*
- b) *declarația privind situația locativă însoțită de documente care atestă situația locativă ( după caz);*
- c) *declarația pe propria răspundere privind veridicitatea datelor declarate;*
- d) *declarația că există sau nu există susținători legali și/sau persoane obligate la întreținerea persoanei vârstnice;*
- e) *alte documente doveditoare:*
  - copii acte de identitate ale potențialului beneficiar (CN/CI/PA/BI), familiei lui, și / sau a reprezentantului legal / susținătorilor legali, după caz;
  - copie certificat de căsătorie / sentință divorț / certificat de deces – după caz;
  - adeverință medicală de la medicul de familie pentru solicitant ( cu recomandarea asistării în cadrul centrului și serviciilor de kinetoterapie, după caz), și membrii familiei care locuiesc cu acesta;
  - certificat încadrare în grad de handicap + plan de recuperare anexă CH( după caz);
  - hotărâri / sentințe civile cu relevanță pentru familia solicitantului;
  - copie a hotărârilor judecătorești / contractelor notariale care stabilesc obligații financiare de întreținere în favoarea solicitantului, dacă este cazul;
  - alte documente cu relevanță pentru situația familială și/ sau a solicitantului (după caz).

*Cererea de asistare ( împreună cu anexele sale) se transmite și se înregistrează la Centrul de Zi de Asistență și Recuperare, din subordinea Direcției de Asistență Socială, al autorității administrației publice locale unde are domiciliul sau reședința persoana vârstnică, respectiv orașul Curtici, și conține, în principal, următoarele:*

- a) *date privind persoana vârstnică;*
- b) *date privind componența familiei;*
- c) *veniturile realizate și bunurile deținute de membrii familiei persoanei vârstnice;*
- d) *tipul de locuință, sistemul de încălzire utilizat și numărul persoanelor care locuiesc la aceeași adresă de domiciliu sau reședință;*
- e) *informații referitoare la nevoile speciale și situațiile particulare în care se află persoana vârstnică și membrii familiei.*

*Documentele doveditoare sus menționate, privesc, în principal, recomandări și/sau evaluări ale medicului de familie/medicului specialist, planul de externare și de continuare a serviciilor de îngrijire medicală în comunitate, veniturile persoanei vârstnice și bunurile acestuia și, după caz, veniturile/ bunurile susținătorilor legali.*

Persoanele care își doresc accesarea serviciilor specifice CZAR, vor solicita deci, în acord cu cele anterior menționate, prin *Cererea de asistare* constituirea dosarului de admitere a persoanei vârstnice ca beneficiar al acestui serviciu. *Cererea de asistare* se înregistrează la registratura centrului, în *Registrul Instrumente al responsabilului de caz*, în baza acesteia urmând ca personalul de specialitate să demareze procesul de evaluare a situației reale a persoanei vârstnice potențial beneficiar al serviciilor centrului. O dată cu depunerea *Cererii de asistare*, solicitanților li se va înmâna *Acordul GPDR și Notificarea*, documente prin care aceștia sunt informați și își dau acordul asupra modului de prelucrare a datelor cu caracter personal, în cadrul managementului de caz aferent instrumentării situației sesizate, document înregistrat, de asemenea în *Registrul Instrumente*. Nu în ultimul rând la aceeași dată, clientului i se va înmâna *Acordul de colaborare*, document ce va detalia modul implicării beneficiarului în timpul managementului de caz.

Instrumentarea dosarului, se va face de către o echipă multidisciplinară, mixtă, coordonată de șeful CZAR și responsabilul de caz. Procesul de acordare a serviciilor de îngrijire personală la

domiciliu, presupune parcurgerea unor etape obligatorii, legal prevăzute, respectiv:

- evaluarea inițială;
  - elaborarea planului de intervenție;
  - evaluarea complexă;
  - elaborarea planului individualizat de asistență și îngrijire;
  - implementarea măsurilor prevăzute în planul de intervenție și planul individualizat;
  - monitorizarea și evaluarea acordării serviciilor.
- ✓ În situația depunerii *cererii, care întrunește criteriile de eligibilitate sus menționate* (ulterioară informării inițiale, precizată pe parcursul prezentei proceduri), se parcurg etapele managementului de caz aferent situației în care se află persoana vârstnică, precum și a prevederilor legale, respectiv, se inițiază **procesul de evaluare inițială**, în cadrul căruia:
- **psihologul**, în baza unei programări a beneficiarului, și a unei informări a acestuia asupra demersurilor întreprinse, consemnate într-un *proces verbal de informare*, înregistrat în *Registrul privind informarea / instruirea și consilierea beneficiarilor*, efectuează evaluarea inițială a beneficiarului, ulterior semnării de client a *contractului de evaluare psihologică*, completând în acest sens *anamneza persoanei vârstnice și fișa de evaluare inițială psihologică*. Aceste documente vor fi înregistrate, în *Registrul de instrumente psihologice*.
  - **terapeutul ocupațional**, în baza unei programări a beneficiarului și a unei informări a acestuia asupra demersurilor întreprinse, consemnate într-un *proces verbal de informare*, înregistrat în *Registrul privind informarea / instruirea și consilierea beneficiarilor*, efectuează evaluarea inițială a beneficiarului, ulterior semnării de client a *contractului de evaluare inițială – terapie ocupațională*, completând în acest sens *anamneza persoanei vârstnice și fișa de evaluare terapie ocupațională*. Aceste documente vor fi înregistrate, în *Registrul de instrumente –terapie ocupațională*.
  - **kinetoterapeutul**, în baza unei programări a beneficiarului și a unei informări a acestuia asupra demersurilor întreprinse, consemnate într-un *proces verbal de informare*, înregistrat în *Registrul privind informarea / instruirea și consilierea beneficiarilor*, efectuează evaluarea inițială a beneficiarului, ulterior semnării de client a *contractului de evaluare inițială a capacității funcționale*, completând în acest sens *anamneza persoanei vârstnice și fișa de evaluare a capacității funcționale*. Aceste documente vor fi înregistrate, în *Registrul de instrumente –kinetoterapie*.
  - **asistentul social** însoțit de alți specialiști, va decide în teren, la o dată convenită cu clientul odată cu depunerea *cererii*, consemnând descinderea în teren în *raportul de vizită*, și aplicând în vederea evaluării inițiale, documentele sale de specialitate, respectiv: *fișei de evaluare, completată* în baza documentelor și a declarațiilor puse la dispoziție de client, specialiștii sus menționați, precum a datelor culese prin intermediul tehnicilor specifice domeniului deservit.

*Fișa de evaluare/reevaluare* este o evaluare de tip integrativ care reflectă situația actuală în care se află persoana vârstnică și familia sa, resursele și nevoile acestora, făcând trecerea la etapa de planificare dezvoltată, ami târziu în cadrul managementului de caz, în planurile/programele de servicii.

Concluziile documentele aplicate de specialiștii sus menționați, se concretizează în *fișa de evaluare geriatrică*, completată responsabilul de caz, respectiv de asistentul social al centrului, care a preluat cazul, înregistrată în *Registrul instrumente*, și care va concluziona, îndeplinirea criteriilor de eligibilitate de către solicitant, respectiv continuarea managementului de caz, în vederea asistării persoanei vârstnice, sau, neîndeplinirea criteriilor de eligibilitate de către solicitant, acestuia fiindu-i trimisă o *adresă* în care se aduce la cunoștință acest fapt și motivele acestei concluzii.

Ulterior *evaluării inițiale, cazurile confirmate*, care intră în competența CZAR, se înregistrează în *Registrul evidență cazuri*.

✓ **evaluarea detaliată a situației persoanei vârstnice**, ca pas următor pentru stabilirea unui complex de servicii și intervenții particularizat pentru fiecare caz, este o etapă în care sunt implicați specialiști din cadrul mai multor instituții. Astfel, evaluarea detaliată **va viza** :

- rezultatele evaluării psihologice, cu scopul adaptării serviciilor, efectuate de psihologul centrului și concretizate într-un *raport de evaluare/reevaluare* ( înregistrat în *Registrul instrumente psihologice*);
- rezultatele evaluării în vederea acordării serviciilor de terapie ocupațională, cu scopul particularizării serviciilor, efectuate de terapeutul ocupațional al centrului și concretizate într-un *raport de evaluare/reevaluare* ( înregistrat în *Registrul instrumente*);
- rezultatele evaluării în vederea acordării serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională, cu scopul particularizării serviciilor, efectuate de kinetoterapeutul centrului și concretizate într-un *raport de evaluare/reevaluare* ( înregistrat în *Registrul instrumente*);
- alte date sociale, medicale, etc, culese în etapa inițială a managementului de caz,
- rezultatele evaluării în vederea acordării serviciilor de integrare/reintegrare socială și servicii de suport, cu scopul particularizării serviciilor, efectuate de asistentul social al centrului și concretizate, ulterior centralizării datelor tuturor specialiștilor, **prin emiterea fișa de evaluare geriatrică** (înregistrată în *Registrul instrumente al acestuia*), care reprezintă cunoașterea amănunțită a situației persoanei vârstnice și a familiei sale, și luarea unei hotărâri comprehensive cu privire la ameliorarea situației acestora.

Ulterior evaluării multidisciplinare a cazului, respectiv a emiterii *fișei geriatrice*, ca următoare verigă a managementului de caz specific, planificarea serviciilor pune în relație expectanțele părților implicate, respectiv profesioniștii și clientul, cu acțiunile ce trebuie realizate într-o anumită perioadă de timp delimitată pentru atingerea rezultatelor dorite.

**Astfel, după parcurgerea etapei de evaluare inițiale, responsabilul de caz al CZAR, solicită avizul asistării persoanei vârstnice în cadrul centrului**, aparatului de specialitate din cadrul DAS, prin intermediul unei *adrese*, înregistrată în *Registrul intrări – ieșiri*, care are anexate, în copie, documentele de identitate ale clienților, *cererea* (de asistare/prelungire a asistării) *fișa de evaluare/reevaluare (după caz) și acordul GPDR*.

După referirea *Adresei/Solicitării* de către specialiștii CZAR, personalul de specialitate din cadrul aparatului de specialitate al D.A.S, prin utilizarea, instrumente și tehnici standardizate, specifice domeniului propriu de activitate, stabilește dreptul la asistență socială, prevăzut de prezenta lege, pe baza *Anchetei Sociale*, cu respectarea criteriilor prevăzute în *grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, ulterior solicitării și primirii din partea RC CZAR a fișei geriatrice*. Pe baza analizei situației sociale, economice și medicale a persoanei vârstnice, prin *ancheta socială* se propune măsura de asistență socială justificată de situația de fapt constatată. În baza acestei anchete, precum și a evaluării documentelor existente la dosar, asistentul social din cadrul aparatului de specialitate al D.A.S, întocmește, în termen de maxim 30 zile de la solicitarea vârstnicului de asistare, *Planul de Intervenție*, contrasemnat de membrii echipei multidisciplinare, și avizat de superiorii ierarhici ai celui care îl întocmește, toți, asumându-și astfel un rol activ în managementul de caz al persoanei solicitante.

În termen de 5 zile de la emiterea *Planul de Intervenție*, se va emite, *Dispoziția de Asistare / prelungire a asistării* a persoanei vârstnice în cadrul CZAR, care va fi înmănată reprezentanților centrului, alături de *Planul de Intervenție și Ancheta Socială*. Un exemplar al acestei dispoziții va fi pus și la ~~dispoziția~~ beneficiarului, cu dovada înmânării.

Ulterior primirii din partea personalului de specialitate D.A.S. a *dispoziției și planului de intervenție* și a *anchetei sociale*, etapa evaluării complexe, continuă la nivelul CZAR, prin intermediul personalului de conducere și de specialitate, având drept scop elaborarea unui program de suport strict individualizat, care conține ansamblul de măsuri și servicii sociale, de educație, medicale, de recuperare și adaptare/readaptare necesare a fi acordate persoanei pentru facilitarea integrării/reintegrării sociale a acesteia, în acord cu nevoile persoanei vârstnice solicitante

Elaborat în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului de către specialiștii CZAR, și a datelor cuprinse de documentele emise de alte structuri de specialitate, ulterior emiterii dispoziției de aprobare asistării de furnizorul de servicii sociale în subordinea căruia se află, în termen de maxim 30 de zile de la înregistrarea cererii, *Planul Individualizat de Îngrijire și Asistență*, are ca anexe *Programul de integrare/ reintegrare socială și servicii de suport*, *Programul de integrare/ reintegrare socială prin consiliere și terapie psihologică*, *Programul de integrare/ reintegrare socială prin consiliere și terapie ocupațională* și *Programul de recuperare/reabilitare funcțională*, documente înregistrate, în *Registrul Instrumente specific fiecărui specialist*, semnat de emitent, contrasemnat de beneficiar și avizat de superiorii ierarhici. La întocmirea *planului individualizat de asistență și îngrijire* beneficiarul/reprezentantul legal participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele, acesta conținând o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia. Odată cu încetarea serviciilor, planul individualizat de asistență și îngrijire se arhivează în dosarul personal al beneficiarului. Pe baza rezultatelor evaluării complexe, beneficiarului i se prezintă lista furnizorilor acreditați de servicii existenți, care pot acoperi total sau parțial nevoile identificate. Beneficiarul are dreptul să aleagă în mod liber dintre furnizorii de servicii acreditați.

Acordarea serviciilor specific centrului se realizează în baza unui *Contract De Furnizare Servicii Sociale* încheiat cu beneficiarul sau după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, de către conducătorul serviciului, respectiv a *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare*, înregistrat în *Registrul Instrumente* al responsabilului de caz. Anterior încheierii acestuia, persoana cu atribuții privind informarea beneficiarilor, comunică acestora toate datele și informațiile referitoare la organizarea și funcționarea serviciului, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, consemnată într-un *proces verbal* de informare, semnat de ambele părți și avizat de superiorii ierarhici. Această informare se înregistrează în *Registrul privind informarea / instruirea și consilierea beneficiarilor*. Modificarea clauzelor *Contractului De Furnizare Servicii Sociale*, respectiv prelungirea asistării se realizează prin intermediul unui *Act Adițional* înregistrat în *Registrul Instrumente* al responsabilului de caz.

Serviciile pentru persoanele vârstnice, respectiv serviciile oferite de personalul CZAR, se realizează cu *Consimțământul* acestora, anexă a *contractului de furnizare servicii*.

Ulterior semnării *Contractului de Furnizare servicii*, asistentul social al CZAR aduce la cunoștința echipei multidisciplinare printr-un *Proces Verbal* cazul beneficiarului, și responsabilitățile fiecăruia în cadrul managementului de caz.

Personalul CZAR întocmește, pentru fiecare beneficiar, **dosarul personal al beneficiarului**. Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul centrului;
- cartea de identitate a beneficiarului, în copie;
- actele/documentele emise în condițiile legii prin care se atestă gradul de dependență al persoanei/gradul de handicap și recomandarea îngrijirii la domiciliu, planul individualizat de asistență și îngrijire dacă există, orice alte documente eliberate de serviciile publice de asistență socială, structuri specializate în evaluare complexă, cabinete medicale care evidențiază necesitatea acordării de ajutor pentru efectuarea activităților de bază ale vieții zilnice;
- contractul de furnizare servicii, în original.

Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor. Personalul CZAR asigură, de asemenea, arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor. Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale. La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale.

## ART. 7. Asistarea și îngrijirea beneficiarilor în cadrul Centrului de Zi de Asistență și Recuperare / DAS Curtici

### ➤ Generalitati

Fiecare persoană vârstnică care a accesat serviciile CZAR beneficiază de întreg sprijinul personalului responsabil din centru în scopul dezvoltării sale psihice și fizice, în condiții normale.

### ➤ Mod de lucru

Managementul de caz aferent specificului centrului are în vedere **orientarea pe beneficiar**, respectiv pe acordarea de servicii pornind de la nevoile beneficiarului. Astfel, responsabilul de caz și personalul de specialitate își utilizează experiența în identificarea opțiunilor pentru beneficiar, susținând în același timp dreptul său la auto-determinare. În funcție de opțiunea beneficiarului, aceștia vor mobiliza resursele existente în comunitate și îl vor sprijini în accesarea serviciilor.

**Planificarea serviciilor** și intervențiilor reprezintă o etapă a managementului de caz care se concretizează în elaborarea PI, pentru cazurile de risc în care se poate regăsi o persoană vârstnică, și în PIAÎ (pentru cazurile în care persoanele vârstnice accesează servicii de specialitate) cu anexele aferente, respectiv programele de intervenție specifice pe specialități.

Concretizată în **planul de intervenție**, planificarea serviciilor de către furnizor, realizată în baza solicitării asistentului social CZAR, va cuprinde tipurile de servicii și beneficii care trebuie oferite pentru a răspunde nevoilor identificate ale persoanei vârstnice și familiei lui, finalitatea urmărită prin implementarea sa, persoanele responsabile și perioada de timp la care se va raporta.

*Planul de intervenție* se întocmește și se pune în aplicare de către personalul de specialitate din cadrul DAS, din unitatea administrativ teritorială unde se află persoana vârstnică, în urma evaluării situației persoanei vârstnice și a familiei acestuia, fiind semnat de membrii echipei cu rol în implementarea sa, avizat de directorul executiv DAS și stampilat cu stampila instituției.

Ulterior întocmirii *planului de intervenție*, se va emite **dispoziția primarului**, *dispoziție* care va cuprinde și avizul includerii persoanei vârstnice referite în cadrul beneficiarilor CZAR.

Efectuat în maxim 30 zile de la depunerea cererii de asistare, *planul de intervenție*, *ancheta socială* și *dispoziția prin care se acordă avizul asistării/prelungirii asistării persoanei vârstnice prin intermediul centrului*, se transmit **responsabilului de caz**, care continuă instrumentarea cazului alături de specialiștii CZAR.

Ulterior emiterii dispoziției de aprobare a asistării de furnizorul de servicii sociale în subordinea căruia se află, **asistentul social CZAR**, în termen de maxim 30 de zile de la înregistrarea *cererii* aduce la cunoștința **echipei multidisciplinare**, caracteristicile cazului și obiectivele managementului de caz, prin intermediul unui **proces verbal**, încheiat cu aceștia, și înregistrat în *Registrul instrumente*.

Personalul de specialitate, din cadrul CZAR, în calitate de membrii ai echipei pluridisciplinare cu rol în managementul de caz, **furnizează serviciile sociale specifice** și a intervențiile prin intermediul **programelor de intervenție specifice** (*programul de integrare/reintegrare socială și servicii de suport, programul de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie psihologică, programul de integrare/reintegrare socială prin terapie ocupațională și programul de recuperare/reabilitare funcțională*), **anexe** ale **planului individualizat de asistență și îngrijire**, precum și a *planului de intervenție* emis de SAS, în baza **contractului de furnizare servicii**, a cărui clauze pot fi modificate, ulterior, prin intermediul **actului adițional la contractul de acordare a serviciilor sociale**, **contract** încheiat între șeful unității și reprezentantul legal al persoanei vârstnice sau persoana vârstnică, după caz, și înregistrate în *registrul de instrumente*.

Astfel în baza profilului multidisciplinar și nevoilor identificate, **responsabilul de caz și echipa multidisciplinară**, are atribuția de a identifica cele mai potrivite servicii pentru persoana vârstnică și familia sa care să ducă la rezolvarea nevoilor identificate și să elaboreze *planurile de intervenție specifică* anexă a *planului individualizat de asistență și îngrijire*, în termenul prevăzut de standardele minime obligatorii privind managementul de caz.

Planificarea serviciilor/ a altor intervenții, este un proces și nu un rezultat final al activității profesionistului implicat în modificarea situației clientului. Planurile și programele care se întocmesc (PI/PIAÎ) pun în relație expectanțele celor care sunt implicați (profesioniștii și clientul) cu acțiunile ce trebuie realizate într-o anumită perioadă de timp delimitată pentru atingerea rezultatelor dorite. Poate de aceea, planurile și programele întocmite reprezintă un rezultat al consensului dintre specialiști și client, în cadrul căruia sunt construite și negociate aceste expectanțe și modalitățile practice de obținere a rezultatelor.

Participarea clientului la planificarea serviciilor/a altor intervenții reprezintă o strategie de elaborare și acceptare a planului de către cele două părți implicate, iar unul dintre rolurile specialiștilor este acela de a sprijini clientul în procesul de luare a deciziilor, în fapt, de a-l face partener activ, responsabil pentru deciziile luate în vederea soluționării situației sale. Pentru a fi înțelese de către client, PI/PIAÎ -urile se completează într-un limbaj comun, accesibil acestuia pentru a nu se crea confuzii și pentru a-i da posibilitatea să înțeleagă în totalitate sensul termenilor folosiți. Pe parcursul furnizării serviciilor, responsabilul de caz organizează întâlniri de caz la care participă membrii echipei pluridisciplinare și persoana vârstnică, după caz, dacă echipa consideră că este necesară prezența acestuia, pentru a lua deciziile necesare soluționării cazului. Aceste întâlniri pot avea periodicitatea impusă de cazuistica serviciului sau de natura cazului și au ca obiective principale:

- realizarea evaluărilor periodice ale implementării PI –urilor și a PIAÎ;
- revizuirea PI –urilor și a PIAÎ;
- adoptarea deciziilor privind monitorizarea cazurilor.

Planificarea serviciilor și a altor intervenții se realizează urmărind finalitățile acestora în ceea ce privește status-ul final al persoanei vârstnice și familiei sale. Astfel, în cadrul acestor planuri sunt elaborate obiective prin care se pot măsura progresele înregistrate în situația familiei / persoanei vârstnice care are nevoie de aceste servicii, oferite de specialiștii centrului.

După cum am menționat anterior planul de intervenție este întocmit de către personalul de specialitate din cadrul Direcției de Asistență Socială și cuprinde informații despre prestațiile, serviciile și intervențiile care sunt adresate persoanei vârstnice și familiei sale. Acesta este revizuit ori de câte ori intervin modificări în situația persoanei vârstnice și a familiei sale, pentru măsurarea progreselor înregistrate în a cordarea serviciilor/prestațiilor/a altor intervenții. Revizuirea acestuia se face în baza *Fișa de Evaluare Socio-Medicală / Geriatrică și Fișei de reevaluare*, în conformitate cu prevederile legale aferente.

**Planul individualizat de asistență și îngrijire** este documentul prin care se realizează planificarea serviciilor de specifice centrului, a prestațiilor, serviciilor și a altor intervenții, fiind un instrument elaborat cu scopul organizării și coordonării activităților desfășurate pentru persoana vârstnică și familia sa, care a accesat serviciile CZAR. La fel ca și în cazul planului de intervenție, acest plan, și programele de intervenție specifică anexate, este un rezultat al evaluării multidisciplinare a cazului și este întocmit de către asistentul social desemnat, împreună cu echipa multidisciplinară și cu persoana vârstnică, după caz, sub coordonarea responsabilul de caz.

**Programele de intervenție specifică :**

- programul de integrare/reintegrare socială și servicii de suport,
- programul de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie psihologică,
- programul de integrare/reintegrare socială prin terapie ocupațională,
- programul de recuperare/reabilitare funcțională ,

reflectă succesiunea de activități realizate într-o arie particulară de intervenție (social, sănătate, educație, recuperare, etc.) și destinate atingerii obiectivelor generale stabilite în PIAÎ și PI.

Un aspect important în elaborarea obiectivelor, indiferent de tipul planului utilizat în diferite situații particulare este clarificarea tipurilor de obiective utilizate. Astfel, pentru organizarea și coordonarea activităților, planurile prevăd *obiective (generale și specifice)*. Obiectivele generale se referă la ceea ce se intenționează a se realiza, pe când obiectivele specifice se referă la *situația finală a beneficiarilor*. De exemplu, sprijinirea familiei pentru susținerea și îngrijirea persoanei vârstnice poate constitui un obiectiv general, iar măsurarea acestuia reprezintă de fapt o apreciere a activității specialiștilor implicați în acest proces (măsurabil atât cantitativ, cât și calitativ); în acest caz se măsoară ceea ce specialiștii fac pentru susținerea implicării aparținătorilor persoanei vârstnice în lucrul cu familia (numărul ședințelor/orelor de consiliere, numărul vizitelor la domiciliu, valoarea sprijinul material, valoarea prestațiilor primite etc.). Pe de altă parte, reintegrarea persoanei vârstnice în familia de societate/comunitate reprezintă un obiectiv de specific pentru că urmărește schimbarea status-ului, situației finale a persoanei vârstnice și nu activitățile care se desfășoară. Astfel, eficiența unei intervenții poate fi anticipată de modul în care sunt exprimate obiectivele în cadrul PIAÎ/PI. Dacă obiectivele sunt preponderent generale, accentul în evaluarea rezultatelor se pune pe ceea ce face specialistul responsabil cu punerea în aplicare a planului. Dacă obiectivele exprimate sunt preponderent de specifice, atunci progresele înregistrate se referă la măsurarea schimbărilor care au intervenit în situația beneficiarilor în urma intervențiilor realizate.

PIAÎ ( alături de anexe) și PI sunt prezente în **dosarul de servicii al beneficiarului**, fiind documente oficiale ale activității și rezultatelor obținute în instrumentarea cazurilor. Toate aceste instrumente utilizate în planificarea, organizarea și evaluarea intervențiilor se bazează pe principiile abordării individualizate și personalizate, precum și pe implicarea beneficiarului (persoană vârstnică, reprezentanță legali, alte persoane semnificative pentru beneficiar).

Planul de intervenție avizat de către directorului executiv DAS și aprobat prin dispoziție a primarului și în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 30 de zile, este transmis persoanei vârstnice.

Dupa elaborare, asistentul social transmite PIAÎ pentru avizare șefului de unitate și directorului executiv DAS. În cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 30 de zile, așa cum prevăd standardele pentru managementul de caz, dupa aprobare PIAÎ-ul este transmis membrilor echipei și persoanei vârstnice. În funcție de gradul de înțelegere și capacităților psihice, persoanei vârstnice i se explică conținutul PIAÎ/PI, practic la ce activități va trebui să participe sau ce activități vor fi întreprinse în interesul său. La elaborarea PIAÎ responsabilul de caz / asistentul social solicită implicarea membrilor echipei multidisciplinare care au participat la realizarea evaluării detaliate, pentru ca în funcție de nevoile identificate ale persoanei vârstnice și familiei să se stabilească:

- obiectivele generale pe arii de intervenție;
- perioada de timp apreciata ca fiind necesara pentru realizarea acestora;
- data la care incepe furnizarea serviciilor/prestațiilor/s.a;
- serviciul/serviciile care să puna în aplicare obiectivele vizate;
- persoana/persoanele responsabile din cadrul serviciilor respective.

La elaborarea proiectului PIAÎ sunt implicați activ, familia/reprezentantul legal/persoane importante din viața persoanei vârstnice și persoana vârstnică beneficiară, după caz, precum și coordonatorul serviciului/serviciilor care urmează să pună în aplicare obiectivele vizate. Serviciul/serviciile care pun în aplicare obiectivele generale ale PIAÎ, realizează programele de intervenție specifică (*programul de integrare/reintegrare socială și servicii de suport, programul de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie psihologică, programul de integrare/reintegrare socială prin terapie ocupațională și programul de recuperare/reabilitare funcțională*), și se constituie în *anexe ale acestuia*. PIS-urile sunt avizate de șeful unității, semnate de cel care le-a întocmit ( responsabilul de caz) și sunt aprobate de directorul executiv DAS. *Programele de intervenție specifică* trebuie să conțină obiective operaționale care derivă din nevoile

și dependențele identificate în procesul de evaluare inițială și complexă a cazului. Obiectivele operaționale se stabilesc pe termen scurt, mediu și lung. Pentru fiecare obiectiv operațional se stabilesc activități corespunzătoare, care pot fi periodice, de rutină sau ocazionate de anumite proceduri ori evenimente. Se stabilesc de asemenea, durata aferentă activităților, personalul de specialitate desemnat și alte persoane implicate, precum și modalitățile de monitorizare și de evaluare/reevaluare a acestor programe. PIAÎ/PI cât și PIS-urile sunt instrumente de planificare flexibile utile atât clientului, cât și specialistilor implicați, fiind supuse unui proces periodic de revizuire și completare în funcție de progresele înregistrate în furnizarea serviciilor stabilite.

Așa cum s-a precizat anterior planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de structurile specializate în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau, după caz, de alte servicii/instituții publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, a consumului de droguri etc.) și cuprinde date și informații privind:

a) numele și vârsta beneficiarului, numele și vârsta reprezentantului legal și semnătura de luare la cunoștință a acestora;

b) activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (recuperare/reabilitare, consiliere, informare etc.), după caz, se atașează programele elaborate separat, anterior menționate, cum ar fi *programul de integrare/reintegrare socială și servicii de suport, programul de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie psihologică, programul de integrare/reintegrare socială prin terapie ocupațională și programul de recuperare/reabilitare funcțională*, care se atașează PIAÎ;

c) activitățile/serviciile în care sunt implicați persoana vîrstnică și membrii familiei sale, după caz;

d) programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămînală sau lunară;

e) termenele de evaluare periodică a evoluției beneficiarului și de revizuire, după caz, a programului individualizat de asistență și îngrijire;

f) numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora.

PIAÎ conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau a reprezentantului legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestora. În cazul în care persoana vîrstnică nu poate sau nu dorește să participe la elaborarea PIAÎ, aceștia își exprimă în scris **acordul** cu privire la deciziile personalului de specialitate sau a personalului responsabil pentru servicii. De asemeni PIAÎ cuprinde rubrici cu semnăturile personalului de specialitate. Transpunerea în practică, respectiv aplicarea PIAÎ activităților / serviciilor se face prin intermediul de personalului de specialitate și / sau a membrilor echipei multidisciplinare, sau a altor persoane, după caz, cu rol legal definit în cadrul managementului de caz. La elaborarea PIAÎ se au în vedere preferințele persoanei vîrstnice beneficiare, fiind încurajată să-și exprime preferințele/dorințele, planul fiind destinat acesteia, dar, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, programul stabilește inclusiv activitățile și serviciile oferite familiei acestuia. În planul individualizat de asistență și îngrijire se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care lipsește orice formă de suport familial.

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare. După fiecare reevaluare, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se revizuieste corespunzător rezultatelor acesteia, n termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.

Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție. Aplicarea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează și

evoluția beneficiarului. În situația în care beneficiarul primește o gamă mai largă de servicii, conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

Intervenția propriu-zisă, respectiv **furnizarea serviciilor**, reprezintă punerea în practică a planului elaborat (PI, PIAÎ, PIS), urmărind obținerea rezultatelor stabilite și măsurabile prin desfășurarea activităților de îngrijire la domiciliu de către specialiștii furnizorului de servicii și de către beneficiar. Această etapă este cea de implementare, prin care toate prevederile planului (PI, PIAÎ, PIS) devin imperative ale acțiunii destinate obținerii răspunsurilor la următoarele întrebări:

- Ce rezultate sunt așteptate?
- Ce trebuie să facă specialistul implicat?
- Ce trebuie să facă beneficiarul?
- Cine mai poate fi implicat?
- Care sunt responsabilitățile fiecărei părți implicate?
- Cum pot fi obținute rezultatele așteptate?

Domeniul intervenției este deosebit de divers, iar intervenția personalizată se realizează în funcție de caracteristicile situației beneficiarului și de specificul serviciilor sociale existente. În această etapă se derulează *activitățile* și sunt aplicate *tehnicele de intervenție* stabilite în cadrul PI, PIAÎ și PIS, printre care amintim o listă din care pot fi extrase doar cele care se pliază pe caracteristicile cazului respectiv: *consilierea, participarea la grupurile de suport, terapie ocupațională, consiliere psihologică, kinetoterapie și gimnastică de întreținere, activități de recreere și socializare, consultanță juridică, oferirea de informații generale de îngrijire și adaptare a îngrijirilor la nevoile persoanei vârstnice, educație și instruire, acompaniere socială, vizite la domiciliul beneficiarului, discuții cu familia lărgită, facilitare și mediere, consiliere socială și asistențială, integrare/reintegrare socială, etc.*

Pentru fiecare dintre modalitățile de intervenție utilizate sunt elaborate instrumente de lucru și de monitorizare a intervenției. Toate intervențiile realizate, rezultatele obținute, sunt înregistrate în dosarul beneficiarului, în urmărindu-se indicatorii stabiliți în cadrul PIAÎ și PI.

Furnizarea prestațiilor, serviciilor și a altor intervenții cuprinse în PI, PIAÎ și PIS-uri se face în baza *contractului / actului adițional* încheiat cu beneficiarul/reprezentantul legal al beneficiarului de șeful unității sau RCP, aprobat de directorul DAS, respectiv furnizorul de servicii, și este, avizat de către compartimentul juridic/consilierul juridic al instituției respective.

**Contractul de furnizare de servicii sociale, se încheie** (așa cum s-a detaliat și în PO-CZAR – 01) cu beneficiarul/reprezentantul legal al beneficiarului numai după aprobarea planurilor aferente instrumentării cazului. Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii. Beneficiarii (în funcție de vârstă și gradul de înțelegere, respectiv de păstrare a capacităților psihice), la semnarea contractului, sunt *informați* cu privire la drepturile și obligațiile lor, așa cum sunt prevăzute în contract. Coordonatorul unității planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor. Persoanele vârstnice beneficiare și familiile acestora își cunosc drepturile și obligațiile în calitate de beneficiari, contractul de furnizare servicii conținând informațiile referitoare la drepturile beneficiarilor, precum și la obligațiile acestora. La semnarea contractului de furnizare servicii, beneficiarii sunt informați cu privire la dreptul de a face sugestii, sesizări și reclamații, precum și asupra modalităților de formulare și transmitere a acestora. Nu în ultimul rând, persoanei vârstnice li se detaliază explicit expectanțele aferente serviciilor accesate, modalitățile de plată și consecințele colaborării inadecvate, semnând în acest sens un *consimțământ informat*, anexă a contractului de furnizare servicii.

Etapă imediat ulterioară încheierii contractului de furnizare servicii sociale cu familia, *furnizarea serviciilor*, în acord cu misiunea *Centrului de Zi de Asistență și Recuperare*, și obiectivele stipulate în planurile de specialitate, va fi transpusă în practică de către personalul unității și membrii echipei multidisciplinare, informați asupra particularităților cazului prin intermediul *ședințelor* coordonate de responsabilul de caz, oglindite în procesele verbale aferente. Astfel, în atingerea

obiectivelor vizate în demersul asistențial, personalul centrului va utiliza tehnicile și instrumentele aferente, urmărind atingerea obiectivelor aferente nevoilor individuale și familiale identificate în etapa inițială a managementului de caz.

Determinarea progreselor făcute de familie și / sau persoana vârstnică sau a extinderea serviciilor acordate acestora, respectiv **monitorizarea și reevaluarea cazului**, este elementul central ulterior acestei etape a managementului de caz. Monitorizarea furnizării serviciilor, realizată prin intermediul *fișei de monitorizare (punctuală serviciului acordat, sau semestrială)*, trebuie să înceapă de la data aplicării PIAÎ/PI și trebuie să continue până ce procesul de protecție/asistență nu se mai dovedește necesar. Deciziile pe care responsabilul de caz le ia în această perioadă sunt bazate în principal pe 2 procese:

- 1) colectarea și organizarea informațiilor referitoare la progresele înregistrate în soluționarea situației persoanei vârstnice și familiei;
- 2) analizarea și evaluarea acestor progrese.

În cadrul managementului de caz, stabilirea obiectivelor, activităților și rezultatelor din PIAÎ/PI este rezultatul muncii în echipă, astfel încât, evaluarea progreselor familiei/ persoanei vârstnice trebuie să fie un efort colectiv al tuturor furnizorilor de servicii, sub coordonarea responsabilului de caz.

Responsabilitatea responsabilului de caz, pentru aceasta etapă a managementului de caz, începe cu *verificarea demarării în fapt a serviciilor/activităților* prevăzute de PIAÎ/PI, astfel încât să nu treacă mai mult de 2 zile de la termenul de inițiere a acestora, stabilit în planurile menționate. Această verificare se continuă cu periodicitate stabilită în acord cu specificul și particularitățile cazului, pe tot parcursul furnizării serviciului respectiv, astfel încât să existe în permanență certitudinea că intervenția se face în mod continuu și organizat, conform termenelor stabilite. De asemenea, sunt verificate calitatea progreselor obținute, atingerea obiectivelor, probleme apărute etc. Pentru ca această intervenție constantă să poată fi monitorizată cât mai ușor și fluxul de informații între toți cei implicați să fie asigurat, furnizorii de servicii stabiliți prin PIAÎ/PI trebuie să știe foarte clar numărul, frecvența și metodele de raportare care sunt așteptate de la ei. Pe lângă elementele stabilite în PIAÎ/PI, responsabilul de caz ( RCP) trebuie să comunice foarte clar care sunt așteptările sale pentru raportarea problemelor întâmpinate, a schimbărilor apărute, a progreselor familiei / persoanei vârstnice.

*Fișa de monitorizare servicii* consemnează serviciul/serviciile acordate, activitățile desfășurate, ședințele de terapie și/sau serviciile primite, data furnizării acestora, observații privind situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului, este verificată și avizată de șeful de centru și directorul executive DAS. *Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individualizat de asistență și îngrijire* compun **dosarul de servicii** al beneficiarului. Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea programelor/serviciilor de integrare/reintegrare socială.

În ceea ce privește *termenele minime de respectat în procesul de raportare*, standardul stabilește obligația trimestrială de întocmire a **raportului de implementare a PIAÎ/PI** de către persoanele responsabile, ulterior elaborării **fișelor de monitorizare program**, a activităților acordate și prevăzute de acestea, în afara acestor raportări existând posibilitatea semnalării unor situații deosebite, în care apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic și / sau psihic al beneficiarului și / sau situației socio-familiale a acestuia, ori de câte ori este nevoie (ex. în situația în care intervenția se poate încheia înainte de termenul estimat ori dimpotrivă necesită extindere, familia /persoana vârstnică nu participă în mod sistematic la activitățile stabilite de comun acord, etc). De asemeni, **reevaluarea cazului/beneficiarului se va face semestrial**, iar rezultatele reevaluării se înscriu în **fișa de reevaluare** a beneficiarului și sunt aduse la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării. Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor. În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ,

reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal/convențional nu poate sau nu dorește să participe la procesul de reevaluare, acesta își exprimă în scris **acordul** ca personalul serviciului să efectueze reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

Termenul de revizuire a *planului individualizat de asistență și îngrijire* este de *maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării*, respectiv de la elaborarea *fișei de reevaluare* de către responsabilul de caz.

Fac excepție de la termenele sus menționate cazurile de abuz, neglijență, tratament degradant, în care raportarea se va face imediat, telefonic sau / și prin email, șeful de centru / responsabilul de caz, anunțând furnizorul de servicii asupra constatării unui caz cu acest specific, precum și situațiile deosebite de natură a influența instrumentarea cazului.

Este responsabilitatea responsabilului de caz și a șefului centru să se asigure că rapoartele de reevaluare a cazului sunt transmise conform planificării și să solicite întâlniri cu furnizorul de servicii dacă acest lucru se impune. În situația în care aceste întâlniri nu sunt suficiente pentru rezolvarea eventualelor probleme apărute în punerea în aplicare a PIAÎ/PSI, este responsabilitatea responsabilului de caz să semnaleze aceste probleme și să solicite sprijinul șefului ierarhic superior.

Asigurarea acestui flux informațional permanent între toți membrii echipei multidisciplinare implicați în soluționarea situației persoanei vârstnice / familiei este o premisă importantă pentru identificarea și intervenția rapidă la apariția problemelor în derularea serviciilor ori activităților din PIAÎ/PSI. Este din nou responsabilitatea responsabilului de caz și șefului de centru, să se asigure că, odată ce i-a fost semnalată o problema, un răspuns prompt pentru rezolvarea acelei situații este oferit fie de către el personal, fie de către o persoană/instituție identificată ca fiind competentă.

În afara colectării permanente a informațiilor de la toți furnizorii de servicii, această etapă a managementului de caz presupune organizarea periodică a unor reuniuni formale de re-evaluare a situației persoanei vârstnice, respectiv a modului de implementare a PIAÎ/PSI, pentru a măsura progresele făcute și a revizui aceste planuri, dacă este cazul. Termenul stabilit pentru aceste re-evaluări periodice este de cel puțin semestrial, așa cum s-a precizat anterior, în condițiile în care nu apar situații deosebite. Orice schimbare semnificativă intervenită în situația persoanei vârstnice implică re-evaluarea cazului în termen de maxim 48 de ore de la apariția ei. Ca element de orientare generală, schimbare semnificativă reprezintă orice situație care necesită luarea fără întârziere a unei măsuri cu caracter de urgență (de ex. spitalizare, inclusiv în unități medico-sociale, măsură de protecție specială într-un serviciu rezidențial, găzduire în adăposturi pentru victimele violenței în familie, etc).

Indiferent de felul re-evaluării (semestrială sau extraordinară), întâlnirile se desfășoară cu participarea echipei multidisciplinare stabilită la momentul întocmirii PIAÎ/PSI și au loc în aceleași condiții de implicare activă a persoanei vârstnice, respectiv a altor persoane importante pentru persoana vârstnică (ex. aparținător/persoana care îngrijește efectiv persoana vârstnică, etc).

Folosind cadrul oferit de PIAÎ/PSI, personalul de specialitate, și ceilalți membrii ai echipei multidisciplinare, trebuie să se întâlnească cu familia pentru a revizui împreună progresele făcute. Membrii familiei / persoana vârstnică trebuie întrebați despre percepția proprie asupra obiectivelor, activităților și rezultatelor obținute. Dacă acestea au fost stabilite în așa fel încât să poată fi măsurate, ar trebui să existe o percepție comună asupra nivelului progreselor făcute. Orice diferență între percepția personalului de specialitate implicat în managementul de caz și cea a familiei / persoanei vârstnice ar trebui clarificată în seris în minuta de re-evaluare a cazului. Personalul de specialitate ar trebui apoi să discute orice nevoie de revizuire a PIAÎ/PSI. Este din nou o oportunitate pentru familie/persoana vârstnică să identifice eventuale bariere de participare la implementarea PIAÎ/PSI sau să discute orice problemă nou-apărută sau motiv de îngrijorare pe care îl are.

**Fișa de reevaluare** este întocmită, potrivit standardelor, în 24 de ore de la finalizarea re-evaluării, indiferent că vorbim despre reevaluările semestriale ori de cele realizate în situații excepționale. Acestui termen i se mai adaugă alte maxim 3 zile în care această fișă trebuie avizată

atât de șeful ierarhic al responsabilului de caz, cât și directorul furnizorului de servicii, respectiv DAS, cât și transmis membrilor echipei, familiei și, după caz, persoanei vârstnice. Acest proces de reevaluare a situației familiei poate să fie finalizat doar cu o fișă de reevaluare care se comunică potrivit celor menționate în paragraful anterior, și e ulterioară reevaluărilor pe specialități și servicii acordate. Există și o a doua situație în care, în urma procesului de reevaluare a situației familiei se stabilește necesitatea modificării în consecință a PIAÎ. Pentru această situație standardul menționează faptul că *revizuirea PIAÎ* trebuie făcută în maxim 3 zile de la întocmirea raportului de reevaluare, trebuie avizată de șefii ierarhici și comunicată celor implicați în același timp cu raportul de reevaluare.

Este important de menționat faptul că, odată cu revizuirea PIAÎ/PI, trebuie avută în vedere ulterior eventualei revizuii a PIS și că acest demers poate genera și revizuirea contractelor de furnizare a serviciilor (în condițiile în care se impune). Pe parcursul monitorizării unor cazuri extrem de dificile, se recomandă ca responsabilul de caz să asigure organizarea unei întâlniri a membrilor echipei multidisciplinare cu experți recunoscuți în domeniul în cauză în vederea soluționării cazurilor respective.

Informațiile obținute atât prin monitorizarea permanentă cât și prin reuniunile formale de reevaluare trebuie înregistrate în scris, fie prin rapoartele deja menționate, fie prin alte instrumente utilizate de personalul de specialitate. Importanța consemnării acestor informații rezidă în faptul că ea permite măsurarea progreselor făcute de familie/persoana vârstnică beneficiară, între evaluarea inițială și cea curentă, ca bază pentru luarea deciziilor în fiecare caz.

Sintetizând, colectarea și organizarea informațiilor, referitoare la progresele familiei/persoanei vârstnice beneficiare, presupune:

- colectarea permanentă a informațiilor de la toți furnizorii de servicii implicați,
- implicarea familiei / persoanei vârstnice în revizuirea progreselor,
- întâlniri formale de reevaluare periodică, consemnarea informațiilor obținute.

Odată ce informațiile au fost colectate, responsabilul de caz trebuie să le analizeze pentru a putea determina progresele făcute dar și pentru a decide cu privire la pașii următori. Evaluarea progreselor familiei/persoanei vârstnice ar trebui să se concentreze pe următoarele arii principale:

a) persoana vârstnică beneficiară este în siguranță (într-un mediu sigur)? Siguranța mediului familial ar trebui evaluată în toate etapele managementului de caz, adică cel puțin la primirea sesizării, la primul contact cu familia, la evaluarea inițială și apoi la cea complexă, la momentul stabilirii PIAÎ/PI, la re-evaluarea situației cazului și la închiderea acestuia. Evaluarea siguranței presupune pentru responsabilul de caz și personalul de specialitate identificarea și examinarea factorilor de risc pentru siguranța persoanei vârstnice, cu întocmirea în consecință a unui PI sau PIAÎ. La momentul re-evaluării cazului, personalul anterior menționat analizează acești factori pentru a determina dacă au apărut schimbări în situația familiei / persoanei vârstnice care să necesite schimbarea sau renunțarea la aceste planuri.

b) ce schimbări au apărut în factorii care contribuie la riscul de abuz/neglijare? Schimbarea se măsoară comparând condițiile dar și comportamentele identificate în timpul evaluării inițiale și complexe cu funcționarea curentă/prezentă a familiei ca întreg și respectiv a fiecărui membru a familiei.

c) ce progrese s-au făcut în atingerea obiectivelor și rezultatelor stabilite prin PIAÎ/PI? Atunci când obiectivele și rezultatele sunt specifice, măsurabile, posibil de atins, realiste și limitate în timp, acestea pot fi utilizate pentru a determina nivelul de schimbare. Obiectivele trebuie să indice ce anume în mod specific va fi diferit în familie atunci când condițiile și comportamentele care contribuie la riscul de abuz/neglijare au fost depășite/eliminate.

d) cât de eficiente au fost serviciile propuse în atingerea obiectivelor și rezultatelor? Dacă au fost ineficiente, ce modificări trebuie făcute pentru a găsi servicii folositoare familiei și/sau persoanei vârstnice? Responsabilul de caz și șeful unității au responsabilitatea evaluării măsurii în care serviciile au fost furnizate potrivit planificării și pentru a determina dacă aceste servicii trebuie

modificate pentru a diminua riscul de abuz/neglijare. Întrebări specifice care ar trebui luate în considerare în acest scop, pot fi:

- au fost serviciile furnizate conform planificării?
- familia/persoana vârstnică a participat la aceste servicii conform celor agreate în PIAÎ/PI și în contractul de furnizare de servicii?
- există o legătură de încredere creată între familie și furnizorul de servicii?
- este nevoie de o modificare a serviciilor având la bază schimbările aparute în familie?

e) care este nivelul actual de risc în familie? Pe baza schimbărilor făcute de membrii familiei (în sensul de progrese sau regrese), responsabilul de caz trebuie să determine nivelul actual de risc de abuz/neglijare, etc. pentru persoana vârstnică. Pentru acest lucru ar trebui folosiți/analizați aceeași factori care au fost folosiți în etapa de evaluare inițială și complexă.

f) factorii de risc au fost reduși suficient pentru ca familia să-și poată proteja singură persoana vârstnică și să răspundă în mod adecvat la nevoile lui de dezvoltare? Există două aspecte care trebuie luate în considerare și analizate cu aceeași atenție: pe de o parte este faptul că unul din principalele scopuri ale intervenției este acela de a ajuta familia să schimbe acele comportamente și condiții care ar putea conduce la abuz/neglijare asupra persoanei vârstnice. Pe de altă parte, responsabilul de caz, șeful centrului și personalul de specialitate trebuie să aibă o atitudine realistă cu privire la ceea ce înseamnă aceste schimbări. Dacă în practică poate să nu fie posibil să ajuti o familie să atingă un nivel optim de funcționare în relație cu absolut toate condițiile și comportamentele care pot genera abuz/neglijare, este însă posibil să ajuti acea familie să schimbe factorii cei mai critici astfel încât aparținătorii să fie capabili să ofere suficientă îngrijire persoanei vârstnice, în cazul în care aceștia există. Criteriile folosite pentru a închide un caz trebuie să fie minime și nu optime. Dacă riscul este redus suficient și persoana vârstnică poate fi considerată în siguranță, atunci cazul poate fi închis. Continuarea sprijinului pe perioada monitorizării post-servicii de către alți specialiști/alte servicii poate fi necesar în unele situații chiar și după ce cazul a fost închis.

După evaluarea progreselor făcute de familie/persoana vârstnică responsabilul de caz trebuie să se consulte cu șeful ierarhic superior asupra deciziilor pe care intenționează să le ia cât și asupra pașilor următori în managementul fiecărui caz.

### Informare și consiliere

În vederea promovării ariei de competențe și misiunii pentru care a fost înființat, Centrul de Zi de Asistență și Recuperare, asigură informarea potențialilor beneficiari, beneficiarilor, familiilor lor, și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile sale și modul propriu de organizare și funcționare. Astfel, persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare.

Materialele informative conțin date despre sediul serviciului, organizarea și funcționarea acestuia, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, costul serviciului și quantumul contribuției financiare a beneficiarului, precum și orice alte informații considerate utile. Acestea pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie, instituții cu relevanță în domeniu și/sau campanii de mediatizare.

De asemenea, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare, etc) se postează pe site-ul furnizorul căruia i se subordonează serviciul.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convenționali.

Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale și cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul unității este disponibilă/poate fi accesată la sediul acesteia.

Numele complet al beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal/convențional, tema informării, data la care s-a efectuat, semnătura beneficiarului/reprezentantului legal/convențional și a persoanei care a realizat informarea se înscriu într-un *registru de evidență privind informarea beneficiarilor*, registru în care se înregistrează atât *informările inițiale*, anterioare accesării serviciului, semnării contractului de servicii sociale, cât și *informările realizate de personalul responsabil, pe parcursul instrumentării cazului. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul serviciului social.*

Astfel, inițial, la prima vizită /solicitare de date, la sediul unității, potențialului beneficiar sau reprezentanților legali ai acestuia li se pune la dispoziție o informare care conține date despre sediul serviciului, organizarea și funcționarea acestuia, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, costul serviciului și cuantumul contribuției financiare a beneficiarului, criteriile de eligibilitate și documentele necesar a fi puse la dispoziția specialiștilor centrului în vederea accesării serviciului, urmând ca ulterior, în situația îndeplinirii acestor criterii de eligibilitate și avizului favorabil de asistare, oglindit de dispoziția de asistare, informarea să fie centrată și pe alte aspecte.

Informarea beneficiarilor care au primit aviz favorabil accesării serviciilor CZAR, trebuie să țină cont că aceștia trebuie cunoască și accepte condițiile de acordare a serviciului. Beneficiarii serviciului, au dreptul de a fi informați cu privire la activitățile derulate în cadrul serviciului și cu privire la diverse teme de interes general și particular. *Serviciile de informare și consiliere cu privire la drepturile sociale se asigură gratuit.*

Serviciul pune la dispoziția beneficiarului, a familiei acestuia sau oricărei alte persoane interesate, materiale informative și publicitare privind serviciile oferite pe suport de hârtie sau electronic. Materialele pot fi consultate, la cerere, și la sediul serviciului în intervalul orar destinat activităților de comunicare și relaționare cu beneficiarii. Prin conținutul lor, materialele informative respectă confidențialitatea datelor cu caracter personal.

Anual, sau de câte ori este nevoie, materialele informative se actualizează. *Informarea beneficiarului/ membrilor familiei /oricărei persoane interesate, se realizează de pe site-ul centrului, sau direct de către personalul angajat al serviciului, desemnat de șeful de centru, sau care, în funcție de specificul profesiei, are capacitatea de a oferi transferul de cunoștințe pe anumite domenii legate de accesarea serviciului, accesarea altor servicii din comunitate, promovarea inserției în familie și comunitate, beneficii și servicii sociale. Specialiștii care realizează comunicarea și informarea beneficiarilor au prevăzută această responsabilitate în fisa de post.* Informarea beneficiarilor serviciului se poate face la sediul centrului, prin solicitare directă, verbală, telefonică, e-mail sau direct la biroul serviciului. Responsabilul de informarea beneficiarilor este șeful serviciului.

Informarea beneficiarilor se poate face și prin pliante, fluturași sau alte materiale de informare tiparite, pe această cale beneficiarii serviciului fiind informați despre: sediul serviciului, organizarea și funcționarea serviciilor, personalul disponibil, costul serviciului și cuantumul contribuției financiare a beneficiarului, procedurile serviciului, condițiile de acces și sistare a serviciului, datele incluse în contractul de furnizare a serviciului, drepturile și obligațiile beneficiarului precum și orice informații, care sunt considerate utile în accesarea și pe timpul furnizării serviciului.

În vederea promovării serviciilor oferite, centrul facilitează accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari/membrilor săi de familie/reprezentanților legali/convenționali, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate. Centrul stabilește un *program de vizită* pentru informarea beneficiarilor și a publicului în general. Programul stabilește cel puțin o zi/lună pentru vizită și este afișat la intrarea în centru.

Centrele de zi de asistență și recuperare pentru persoanele vârstnice asigură informarea persoanelor beneficiare/potențialilor beneficiari prin telefon, 5 zile/săptămână, 2 ore/zi, în intervalul orar afișat la sediul serviciului sau pe site-ul instituției. Evidența apelurilor telefonice este disponibilă la sediul centrului.

Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în prin intermediul unității sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

De asemeni în procesul de *informare / consiliere / instruire*, prin care se vizează transferul de cunoștințe de la specialiștii implicați în managementul de caz, către cei vizați în contextual asistențial, pot fi folosite o serie de instrumente, care au rolul de a dovedi acțiunea întreprinsă, atât sub aspectul ariilor vizate, cât și sub aspectul precizării participanților sau a datei realizării. Astfel putem aminti: *fișe de consiliere, procese verbale instruire/informare*, etc, instrumente care se înregistrează în registrele unice specifice. Important de menționat, este colaborarea în cadrul managementului de caz, a beneficiarilor sub aspectul decelării /individualizării serviciilor oferite, cu specialiștii implicați sau delegarea specialiștilor unității a acestui demers, aspecte oglindite de *acordul de colaborare*, semnat de aceștia în faza de evaluare inițială a cazului. *Consimțământul informat*, un alt document utilizat în procesul de informare, presupune avizul beneficiarului cu capacitate cognitivă păstrată, sau al reprezentantului legal/familiei acestuia, asupra demersurilor / acțiunilor necesar a fi întreprinse pentru depășirea unei situații de vulnerabilitate/risc, excepție făcând situațiile de urgență, cu protocoale de intervenție legal prevăzute, descrise în PO-CZAR-06 și PO-CZAR-09.

Serviciul tine evidența privind informarea beneficiarilor, înregistrând în *registru de evidență privind informarea beneficiarilor* toate activitățile de informare realizate cu beneficiarii direcți și indirecti ai serviciului tema, data, semnatura angajatului care a făcut informarea și beneficiarii. Informarea comunității despre servicii se face prin evenimente și activități specifice de informare, transmiterea de informație către mass media locala și furnizori locali de servicii sociale, servicii de ocupare și servicii de sănătate, *rapoarte de activitate*.

În activitatea sa, desfășurată în accord cu misiunea unității, serviciul asigură păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele utilizate, personalul CZAR, păstrând confidențialitatea asupra datelor personale și situației beneficiarului.

Alături de informarea beneficiarilor asupra aspectelor sus menționate, la fel de importantă este *informarea, respectiv instruirea personalului unității*, asupra responsabilităților în acord cu fișa postului, asupra regulamentelor de organizare și funcționare și procedurilor operaționale care stau la baza acordării serviciilor, precum și a drepturilor și obligațiilor avute. Astfel, șeful serviciului instruește periodic personalul cu privire la activitățile de îngrijire acordate. *Sesiunile de instruire se organizează lunar pentru informarea asupra procedurilor operaționale cel puțin semestrial, în celelalte situații, sau ori de câte ori se impune*, și au în vedere, în principal următoarele:

- să aplice tehnicile și procedurile de îngrijire adecvate;
- să respecte, pe cât posibil, dorințele beneficiarului;
- să adopte un comportament adecvat pentru a dezvolta relații de încredere și înțelegere;
- să identifice posibilele riscuri de accidente sau de agravare a stării de sănătate a beneficiarului cauzate de mediul ambiental și/sau familial;
- să ofere serviciile specifice, ținând cont de starea de sănătate a beneficiarilor precum și de recomandările medicilor ;
- să respecte normele de igienă, pentru prevenirea și combaterea infecțiilor;
- să încurajeze beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor;
- să apeleze la serviciile medicale de urgență în cazul în care situația o impune;
- să identifice și să semnaleze situațiile de abuz și neglijență.

*Pe parcursul vizitelor la domiciliu, personalul serviciului oferă consiliere și informare atât beneficiarului cât și familiei acestuia cu privire la importanța menținerii unui model de viață sănătos și activ.*

Complementar ariilor de instruire anterior menționate, în activitatea sa, șeful centrului acestuia planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor. Drepturile beneficiarilor sunt menționate în contractul de furnizare servicii încheiat cu aceștia, fiind în principal, următoarele:

- a.să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b.să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c.să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d.să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e.să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f.să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g.să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h.să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare.

*Sesiunile de instruire se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.*

Nu în ultimul rând, personalul de specialitate al centrului, precum și coordonatorul acestuia organizează sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie, care locuiesc împreună cu beneficiarul sau au grijă de acesta în afara perioadelor în care activează îngrijitorii formali. Temele de informare și consiliere privesc în special modul de continuare a îngrijirilor, abordarea beneficiarilor și relaționarea cu aceștia, importanța respectării deciziilor și demnității acestuia, adoptarea celor mai adecvate măsuri de menținere și încurajare a participării acestora la viața de familie și în comunitate.

*Sesiunile de instruire adresate membrilor de familie sunt consemnate în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.*

Informațiile privind criteriile de funcționare a unității, etica și deontologia aferentă misiunii acesteia fac obiectul unor documente specifice, care se regăsesc la sediul serviciului. Astfel, serviciul deține și aplică un *Cod propriu de etică* care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii. Șeful centrului se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică, precum și metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora, organizând în acest sens sesiuni de instruire a personalului privind respectarea regulilor prevăzute în Codul de etică, precum și a beneficiarilor, procesele verbale de instruire fiind înregistrate în registrul unic aferent.

Prevenirea/depășirea situațiilor de abuz și neglijare face obiectul unor sesiuni de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, care se înscriu, de asemenea, în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului. Serviciul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei *situații de abuz și neglijare identificate* și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență, *orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul serviciului fiind consemnat 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). *Notificarea se realizează de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.*

Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare și incidente deosebite este completat la zi și este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul serviciului social.

Așa cum s-a precizat, în demersurile întreprinse, în accord cu misiunea sa, serviciul respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa, beneficiarii primind servicii într-o unitate care funcționează în condițiile legii, conform prevederilor unui *regulament propriu de organizare și funcționare*, elaborat cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Regulamentul se actualizează cel puțin odată la 5 ani.

Regulamentul propriu de organizare și funcționare este aprobat prin *decizia* furnizorului de servicii sociale, pe suport de hârtie, și organigrama centrului sunt disponibile la sediul serviciului social.

Nu în ultimul rând conducerea serviciului asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate, șeful serviciului consemnând în *registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului sesiunile de instruire, organizate lunar sau ori de câte ori situația o impune, referitoare la cunoașterea în detaliu a tuturor procedurilor utilizate*.

Un aspect important în procesul de comunicare, și transparență vis-à-vis capacitatea și modul de realizare al obiectivelor specific misiunii sale, este aducerea la cunoștința celor interesați (beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale) de către conducerea centrului, a activității și performanțelor sale, acesta elaborând în acest sens anual un raport de activitate. Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul serviciului social și este postat pe site-ul de prezentare al furnizorului de servicii sociale.

Conducerea serviciului/furnizorul acestuia asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active din comunitate, în folosul beneficiarilor, transmițând semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își au domiciliul/reședința beneficiarii, *lista beneficiarilor din anul anterior*, cu nume și prenume, vârstă, adresa de domiciliu/reședință a acestora.

În vederea promovării serviciilor puse la dispoziția celor interesați, șeful centrului promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată, consemnând și păstrând corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte, etc., precum și orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor transmise serviciilor publice de asistență socială se păstrează la sediul serviciului/furnizorului acestuia, pe suport de hârtie sau electronic.

### **Integrare/reintegrare în familie și societate**

*Centrul de Asistență și Recuperare* promovează și facilitează integrarea/reintegrarea beneficiarilor în familie și în societate, și sprijină persoana vârstnică și familia pentru refacerea/menținerea/consolidarea relațiilor cu familia. Personalul de specialitate al centrului planifică și mediază întâlnirile vârstnic-familie/persoană importantă pentru persoana vârstnică, întâlnirile se organizează atât la centru, la domiciliul persoanei vârstnice, cât și în alte locații alese de acesta.

Nu în ultimul rând, prin serviciile sale **CZAR** asigură sprijin beneficiarilor pentru dezvoltarea personală și menținerea respectului de sine, beneficiarii fiind sprijiniți să-și mențină statutul de membru activ al familiei și comunității. În funcție de gradul de autonomie a beneficiarului și statusul său funcțional, fizic și psihic, personalul serviciului stabilește, în planul individualizat de asistență și îngrijire, respectiv în anexa sa, *planul de integrare/reintegrare socială și servicii de suport*, activitățile de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate. Acesta conține diverse acțiuni de petrecere a timpului liber, evenimente culturale sau orice alte inițiative cetățenești și este disponibil la sediul serviciului social.

În exercitarea atribuțiilor aferente ariei de competențe, personalul serviciului, respectiv personalul de specialitate și șeful de centru, organizează sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie, organizând periodic sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie care locuiesc împreună cu beneficiarul sau au grijă de acesta în afara perioadelor în care beneficiază de serviciile centrului. Temele de informare și consiliere privesc în special modul de continuare a îngrijirilor, abordarea beneficiarilor și relaționarea cu aceștia, importanța respectării deciziilor și demnității acestuia, adoptarea celor mai adecvate măsuri de menținere și încurajare a participării acestora la viața de familie și în comunitate. Sesiunile de instruire adresate membrilor de familie sunt consemnate în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, disponibil la sediul serviciului social.

### **Activități recreative și de socializare**

*Centrul de Asistență și Recuperare* organizează activități diverse pentru petrecerea timpului liber și asigură oportunități multiple de recreere și socializare care contribuie la dezvoltarea fizică, cognitivă, socială și emoțională a beneficiarilor, cultivă abilitățile acestora și spiritul de inițiativă. Astfel speciaștii centrului includ în planurile aferente managementului de caz activități de recreere și socializare, în concordanță cu dependențele și nevoile persoanelor vârstnice asistate. Beneficiarii participă activ la elaborarea acestor acțiuni, fiind încurajați să-și exprime opiniile și preferințele în proiectarea și derularea activităților din timpul liber, în funcție de vârsta și gradul lor de discernământ, având dreptul să decidă dacă participă sau nu la activitățile de recreere-socializare organizate.

În cadrul acestora, pe lângă alte activități, fiecare vârstnic este ajutat să dezvolte relații pozitive cu ceilalți: cu membrii familiei/ membrii comunității/alți adulți importanți pentru el, cu personalul centrului și, după caz, cu alți profesioniști implicați în derularea planurilor de servicii.

Personalul de specialitate al centrului încurajează inițiativele individuale ale beneficiarilor în vederea desfășurării activităților de recreere: vizionări de spectacole/filme/reporatje pe diverse tematici, sărbătorirea zilelor de naștere, activități care promovează lectura, etc. Beneficiarii sunt încurajați să se implice în activități culturale, etc. Centrul elaborează un program de activități pentru promovarea vieții active, organizează activități care necesită un minim efort fizic, mental și intelectual (gimnastică, dans, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale, pictură, etc.), și încurajează beneficiarii să întreprindă activități în afara centrului, să cunoască și să utilizeze serviciile din comunitate: poștă și comunicații, transport, educație, servicii medicale și de recuperare, servicii de îndrumare vocațională, în funcție de nevoile și opțiunile individuale, planificând, împreună cu beneficiarii, și organizând periodic activități de socializare cu membrii comunității, pentru a promova contactele sociale și pentru a sensibiliza comunitatea cu privire la nevoile și viața beneficiarilor. Nu în ultimul rând, personalul centrului asigură condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, organizează excursii, organizează sărbătorirea zilelor de naștere, a unor sărbători religioase, facilitează accesul beneficiarilor la spectacole, etc.

Centrul dispune de un telefon accesibil beneficiarilor, deține un teren exterior destinat relaxării sau desfășurării activităților în aer liber, cu dmai multe zone amenajate cu bănci și mese care permit repausul în aer liber al beneficiarilor.

### **Pregătire pentru viață independentă/autonomă**

*Centrul de Asistență și Recuperare* asigură servicii destinate pregătirii beneficiarilor pentru viața independentă/autonomă, atunci când particularitățile cazului o permit, facilitând astfel integrarea socială a acestora, și crescând, în măsura în care acest lucru este posibilă, gradul de autonomie personală al persoanelor vârstnice asistate. Intervenția pentru dezvoltarea deprinderilor pentru viața independentă, stabilește și aplică metode și mijloace concrete de educare/instruire și de implicare a

persoanelor vârstnice în efectuarea activităților uzuale ale vieții zilnice autonome, ținând cont de dependențele cu care aceștia se confruntă (pornind de la asigurarea igienei personale, până la gestionarea bunurilor și banilor).

Programul are la bază rezultatele evaluării aptitudinilor/abilităților/competențelor, cerințelor, potențialului și carențelor persoanelor vârstnice în dezvoltarea deprinderilor de viață independentă. La realizarea evaluării, cât și a programului se iau în considerare opinia și aspirațiile persoanelor vârstnice, în raport cu vârsta și nivelul de discernământ al acestora. Activitățile se stabilesc în funcție de vârsta, studiile, abilitățile, aptitudinile și aspirațiile vârstnicului.

### **Asistență pentru sănătate – recuperare/reabilitare funcțională, fizică, psihică, mentală**

Centrul planifică și organizează, în funcție de vârsta și gradul de discernământ al beneficiarilor, sesiuni de instruire a acestora privind noțiuni de bază și cunoștințe generale din domeniul sănătății, prevenirea bolilor transmisibile, adoptarea unui stil de viață sănătos, combaterea unor obiceiuri nocive, prevenirea adicțiilor. De asemenea, în aplicarea planurilor de servicii, specialiștii implicați în managementul de caz colaborează cu medicii de familie a beneficiarilor, în vederea prevenirii situațiilor de risc și menținerii unei stări de sănătate optime.

De asemenea centrul asigură programe de recuperare/reabilitare, consiliere și informare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale, personale și sociale a beneficiarului. Beneficiarii sunt încurajați să se implice în activități de autogospodărire, autoservire, efectuarea cumpărăturilor, gestionarea bugetului, etc. Specialiștii centrului asigură medierea în vederea optimizării relațiilor sociale în cadrul grupului și în comunitate, asigură intervenție în caz de urgență pentru rezolvarea unor situații de criză ale beneficiarilor și încurajează / sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru, să se implice în activitățile de recuperare/reabilitare/relaxare, în scopul prezervării autonomiei funcționale și a unei vieți independente.

Astfel, prin intermediul specialiștilor săi, centrul pune la dispoziția beneficiarilor:

- *exerciții care vizează menținerea/recuperarea unei vieți independente, respectiv:*

- a) exerciții pentru stimularea abilităților cognitive, menținerea/ recuperarea deprinderilor de bază de învățare, menținerea/ dezvoltarea concentrării, menținerea atenției asupra anumitor acțiuni/sarcini pe o durată adecvată, păstrarea cunoștințelor acumulate de-a lungul vieții și menținerea/dezvoltarea capacității de memorie etc.;
  - b) exerciții pentru menținerea/dezvoltarea abilităților de organizare, planificare și finalizare a activităților obișnuite din viața de zi cu zi, programul zilnic, gestionarea situațiilor de stres și risc, menținerea autocontrolului asupra comportamentului și exprimarea emoțiilor, altele;
  - c) exerciții pentru menținerea/dezvoltarea abilităților de comunicare verbală și scrisă, utilizarea echipamentelor/ tehnologiilor de comunicare, altele;
  - d) exerciții de manipulare manuală a obiectelor comune de uz zilnic;
  - e) exerciții pentru menținerea/dezvoltarea autonomiei personale și a abilităților de autoîngrijire: mers, cu sau fără echipament de susținere, schimbarea poziției corpului și trecerea de la pat în fotoliu/scaun, efectuarea toaletei totale și parțiale, îngrijirea pielii și igiena dentară, a părului și îmbrăcăminte, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțare/descălțare, hrănire și hidratare, conștientizare privind alegerea și adaptarea hainelor în funcție de microclimatul și condițiile de sezon, menținerea igienei obiectelor personale, precum și a spațiului de locuit, menținerea unei alimentații echilibrate, efectuarea de activități fizice, implicarea în viața de familie, participarea la viața socială și culturală a comunității etc.;
- *terapie ocupațională, respectiv activități de reabilitare prin jocuri, desen/pictură, lucru manual etc. ;*
- *activități de socializare și petrecere a timpului liber ( sărbătorirea zilelor de naștere, a altor evenimente, dans, plimbări în aer liber, excursii, etc.);*

- *activități informative* ( citire presă, cărți, reviste, urmărirea diferitelor programe radio-TV, grupuri de discuții tematice etc)
- servicii psihologice / asistență psihologică:*
- consiliere psihologică, individuală și de grup;
- tehnici de relaxare;
- grupuri de discuții tematice;
- consiliere suportivă ( situații de pierdere și doliu, context din viața familială)
- încurajarea comunicării și relaționării interumane;
- menținerea stării de bine prin tehnici specializate de intervenție.
- *servicii de recuperare/reabilitare funcțională:*
- kinetoterapie;
- activități de reabilitare fizică prin gimnastică de întreținere.

### **Servicii de suport**

*Centrul de Asistență și Recuperare* asigură beneficiarilor suport și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața în demnitate și respect. Centrul oferă condiții adecvate pentru realizarea igienei personale respectiv spații igienico –sanitare și se asigură că fiecare beneficiar, primește sprijinul necesar în vederea realizării igienei personale, în situațiile în care acest lucru se impune. *Centrul de Asistență și Recuperare* are în dotare echipamentele și materialele necesare pentru realizarea activităților de îngrijire personală. Personalul centrului beneficiază de sesiuni de instruire permanentă astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului. Instruirea personalului se consemnează într-un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

Nu în ultimul rând centrul are capacitatea de a asigura servicii de igienă a vestimentației/lenjeriei beneficiarilor în situații punctuale, de dificultate, cu scopul depășirii acestora.

*Centrul de Asistență și Recuperare* deține spații cu destinația de oficiu, dotată cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvetă cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, etc. Centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, bine iluminată, cu un ambient plăcut. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz. Servirea mesei se practică numai în anumite situații, cu anumite ocazii ( activități cu tematică, onomastici, etc), din donații, sponsorizări, în sistem catering. Spațiile destinate încălzirii, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

Nu în ultimul rând, *Centrul de Asistență și Recuperare* acordă suportul pentru realizarea activităților de bază și instrumentale, ale vieții zilnice, în baza unui planurilor/programelor specifice, beneficiarii primind sprijin adecvat pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect. În situația în care persoanele vârstnice nu se pot deplasa la centru, *Centrul de Asistență și Recuperare*, asigură servicii de îngrijire personală la domiciliu, prin echipele mobile proprii, și în parteneriat cu Unitatea de Îngrijire la Domiciliu din subordinea DAS Primăria Curtici. În acest scop *Centrul de Asistență și Recuperare* funcționează complementar cu Unitatea de Îngrijire la Domiciliu în vederea implementării planului de îngrijire și asistență la domiciliu, în conformitate cu standardele minime de calitate.

După caz, centrul asigură condiții adecvate pentru realizarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor. Se au în vedere mai ales categoriile de beneficiari cu afecțiuni de continență sau cu patologii neurologice ce pot necesita toaletare personală în caz de nevoie. Pentru a răspunde nevoilor acestor persoane, centrul are în dotare o mașină de spălat și de uscat rufe, utilizate pentru lenjeria și hainele beneficiarilor.

### **Curățenie și menaj**

CONFORM CU ORIGINALUL  
SECRETAR GENERAL

*Centrul de Asistență și Recuperare* dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile. Grupurile sanitare sunt suficient de spațioase și dotate cu echipamente adecvate pentru a evita riscul oricăror accidente. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun, dușuri asigurate cu apă caldă și rece. Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă, sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale, etc. Grupurile sanitare pentru personal sunt separate pe sexe și deservesc exclusiv personalul. Centrul deține o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare. Personalul responsabil al centrului elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor, materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare. Centrul are amenajată cel puțin o baie sau o sală de dușuri (o cabină de duș) și dispune de materialele igienico-sanitare necesare pentru efectuarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor, în caz de nevoie.

### **Siguranță și accesibilitate**

*Centrul de Asistență și Recuperare* funcționează într-o clădire care asigură un mediu ambiant sigur și confortabil, precum și accesul facil al beneficiarilor, personalului și vizitatorilor în toate spațiile proprii, interioare și exterioare. Serviciile se asigură atât la sediul centrului, cât și la domiciliul beneficiarilor, prin intermediul echipelor mobile proprii, în toate activitățile sale personalul ținând cont de normele legale în vigoare privind protecția muncii și prevenirea accidentărilor, etc.

Centrul dispune de cel puțin un telefon mobil ce poate fi pus la dispoziția persoanelor vârstnice beneficiare, având acces în permanență la Internet.

Spațiile accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță și condiții optime pentru realizarea activităților specifice misiunii sale. Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.

Centrul dispune de curte proprii și alte spații exterioare, acestea fiind demarcate printr-un gard de înălțime medie, fără elemente periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri (poate fi și un gard viu).

Personalul de îngrijire are la dispoziție materialele necesare îndeplinirii activităților de îngrijire. *Centrul de Asistență și Recuperare* asigură confort termic și ventilație adecvată în toate spațiile pe care le deține, respectând măsurile legal prevăzute de prevenire a accidentelor. Astfel, pentru evitarea situațiilor de risc în caz de incendiu toate spațiile sunt conforme recomandărilor PSI, fiind asigurate totodată securizarea ferestrelor și a instalațiilor electrice, după caz.

Plasarea camerelor video se efectuează cu respectarea intimității beneficiarilor și a confidențialității privind participarea acestora la activitățile derulate în unitate.

### **Spațiile comune și cele cu destinație specială**

*Centrul de Asistență și Recuperare* dispune de spații comune cu cele ale *Unității de Îngrijire la Domiciliu*, amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor și personalului.

Spațiul de primire pentru beneficiari și coridoarele sunt suficient de spațioase și sunt dotate cu scaune (canapele) pentru beneficiari.

Pentru activitățile derulate sunt amenajate spații cu destinație specială, cum ar fi cabinete de specialitate (asistență socială, terapie ocupațională, videotecă etc.). Centrul dispune de spații destinate activităților administrative (birouri ale personalului, spații de depozitare diverse materiale și

echipamente ș.a.). Spațiile cu destinație specială sunt dotate corespunzător cu mobilier, echipamente, materiale și aparatura minim necesară derulării activităților specifice.

Centrul de zi beneficiază de grupuri sanitare suficiente, în comun cu unitatea de îngrijire pentru persoane vârstnice, care funcționează la același sediu, atât pentru beneficiari cât și pentru personal. Grupurile sanitare sunt separate pe sexe. Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor. Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

*Centrul de Asistență și Recuperare* aplică programe de curățenie și dezinfecție, periodic pentru toate spațiile pe care le deține, la datele planificate, conform normelor legale în vigoare, responsabilitatea realizării acestora revenind respectiv îngrijitoarei de curățenie.

#### **ART. 8. Instrumente de lucru folosite în cadrul Centrului de Asistență și Recuperare - DAS Curtici:**

- **Informare inițială** - clientul este informat asupra cadrului legal aferent serviciilor sociale solicitate și / sau asupra demersurilor necesar a fi demarate în vederea depășirii unei situații de risc sau de dificultate;
- **Notificarea GPDR , Acord de prelucrare a datelor cu caracter personal** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care clientul este informat asupra scopului și modului în care sunt folosite datele sale personale, excepția acestui acord fiind prevăzută de cadrul legal aferent;
- **Cerere de asistare (beneficiar/reprezentant legal)**- document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care clientul își exprimă intenția accesării serviciilor sociale de specialitate vizate;
- **Declarație privind situația locativă** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care clientul își detaliază situația locativă;
- **Declarație privind veniturile** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care clientul își detaliază veniturile și sursa lor;
- **Declarație că nu există susținători legali** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care clientul își confirmă sau infirmă existența susținătorilor legali;
- **Declarație privind veridicitatea** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care clientul își confirmă veridicitatea datelor puse la dispoziția personalului centrului;
- **Acord de colaborare** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care clientul își dă acordul în vederea colaborării la realizarea unor instrumente specifice cazului, din cadrul managementului de caz, sau, în situația că nu își asumă această colaborare își exprimă avizul favorabil asupra intervențiilor necesar a fi luate de specialiștii din echipa multidisciplinară, în procesul de instrumentare a cazului persoanei vârstnice asistate;
- **Acord de prelucrare a datelor cu caracter personal și imaginii în materiale informative publicitare** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care clientul își dă acordul în vederea prelucrării datelor cu caracter personal și imaginii în materiale informative publicitare;
- **Raport de vizită** - instrument întocmit cu ocazia vizitelor în familie, care detaliază aspectele întâlnite în teren;
- **Fișă observație** – evaluarea succintă a situațiilor de risc/ sau deosebite întâlnite în cadrul managementului de caz, al persoanei vârstnice asistate;
- **Informarea** – document prin care clientul este informat asupra demersurilor întreprinse, sau prin care i se aduc la cunoștință informații specifice managementului

de caz, structurii organizatorice a Unității de Îngrijire la Domiciliu, datelor de contact a unității, serviciilor disponibile, drepturilor și obligațiilor, costurilor, etc.;

- **Proces verbal de instruire** – document care atestă instruirea (personalului sau a beneficiarilor) asupra ariilor legal stipulate;
- **Contract de evaluare psihologică** – document prin care se exprimă acordul asupra evaluării psihologice, în situațiile în care managementul cazului impun sau recomandă acest demers.
- **Anamneză psihologică** - document prin care se efectuează evaluarea inițială psihologică, în situațiile în care managementul cazului impun sau recomandă acest demers.
- **Fișă de evaluare inițială psihologică** - document prin care se efectuează evaluarea psihologică, în situațiile în care managementul cazului impun sau recomandă acest demers,
- **Chestionar de autoevaluare**– instrument de evaluare a sănătății mentale, aplicat în procesul de evaluare psihologică;
- **Pv informare servicii psihologice** – document prin care se aduce la cunoștința beneficiarului acțiunile și expectanțele conexe evaluării și acordării de servicii psihologice, precum și condițiile de desfășurare a acestor servicii.
- **Raport de evaluare/reevaluare psihologică** - instrument prin care se conturează profilul psihologic inițial al persoanei vârstnice, sau ulterior acordării serviciilor ( în cazul reevaluării) decelându-se nevoile acestora și demersul asistențial necesar depășirii situației de dificultate care a generat asistarea acestora.
- **Contract de evaluare terapie ocupațională** – document prin care se exprimă acordul asupra evaluării în vederea acordării serviciilor de terapie ocupațională, în situațiile în care managementul cazului impun sau recomandă acest demers.
- **Anamneză \*terapie ocupațională** - document prin care se efectuează evaluarea inițială în vederea acordării serviciilor de terapie ocupațională, în situațiile în care managementul cazului impun sau recomandă acest demers;
- **Fișă de evaluare inițială terapie ocupațională** - document prin care se efectuează evaluarea psihologică, în situațiile în care managementul cazului impun sau recomandă acest demers,
- **Chestionar de evaluare canadian** – instrument de evaluare, aplicat în procesul de evaluare psihologică și funcțională în vederea acordării serviciilor de terapie ocupațională;
- **Scala IADL** – instrument de măsurare instrumentală a capacității de asumare a activităților zilnice.
- **Scala ADL** - instrument de măsurare instrumentală a capacității de asumare a sarcinilor esențiale pe care fiecare persoană trebuie să le îndeplinească, în mod regulat, pentru supraviețuirea de bază și bunăstarea.
- **Pv informare servicii terapie ocupațională** – document prin care se aduce la cunoștința beneficiarului acțiunile și expectanțele conexe evaluării și acordării de servicii de terapie ocupațională, precum și condițiile de desfășurare a acestor servicii.

- **Raport de evaluare/reevaluare terapie ocupațională** - instrument prin care se conturează profilul psihologic/ocupațional și funcțional inițial, sau ulterior acordării serviciilor ( în cazul reevaluării), al persoanei vârstnice, decelându-se nevoile acestora și demersul asistențial necesar depășirii situației de dificultate care a generat asistarea acestora.

- **Contract de evaluare funcțională** – document prin care se exprimă acordul asupra evaluării kinetoterapeutice, în situațiile în care managementul cazului impune sau recomandă acest demers.

- **Anamneză capacitate funcțională persoană vârstnică** - document prin care se efectuează evaluarea inițială funcțională a persoanei vârstnice, în situațiile în care managementul cazului impune sau recomandă acest demers.

- **Fișă de evaluare inițială a capacității funcționale** - document prin care se efectuează evaluarea capacității funcționale, în situațiile în care managementul cazului impune sau recomandă acest demers.

- **Pv informare servicii de kinetoterapie și gimnastică de întreținere** – document prin care se aduce la cunoștința beneficiarului acțiunile și expectanțele conexe evaluării și acordării de servicii de kinetoterapie și gimnastică de întreținere, precum și condițiile de desfășurare a acestor servicii.

- **Raport de evaluare/reevaluare a capacității funcționale** - instrument prin care se conturează profilul funcțional inițial al persoanei vârstnice, sau ulterior acordării serviciilor ( în cazul reevaluării), decelându-se nevoile acestora și demersul asistențial necesar depășirii situației de dificultate care a generat asistarea acestora.

- **Fisa de evaluare Medico- Socială ( Geriatrică)** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care este evaluat riscul și gradul de vulnerabilitate medico-socială a persoanei vârstnice solicitante.

- **Criterii de încadrare în grad de dependență** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care este evaluat riscul și gradul de dependență medico-socială a persoanei vârstnice solicitante de servicii sociale.

- **Genograma** - este o tehnică utilizată în domeniul psiho-social care presupune culegerea de informații pentru crearea unei reprezentări grafice a structurii familiei, asemănătoare unui “arbore genealogic”.

- **Fișă de evaluare (reevaluare)** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care clientul este evaluat asupra nevoilor sociale care generează situația de risc, conturând o imagine primară a nevoilor identificate, și a serviciilor conexe acestora, constituind totodată un instrument de raportare asupra progreselor/regreselor beneficiarului ulterior accesării acestora, în situația aplicării cu ocazia reevaluării cazului.

- **Cerere CZAR – DAS** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care specialiștii CZAR, ulterior evaluării inițiale și complexe a situației persoanei vârstnice solicitante a serviciilor unității, alături de documentația prevăzută de cadrul legal aferent, solicită emiterea avizului asistării acestuia, și a documentelor conexe.

CONFORM CU ORIGINALUL  
SECRETAR GENERAL

- **Ancheta Socială:** metodă de interogare / informare asupra faptelor sociale, care include proceduri diverse complementare, precum chestionarul, analiza documentelor, observația, prin care se stabilește întrunirea criteriilor de eligibilitate necesare accesării anumitor servicii/prestații sociale.
- **Planul de intervenție:** este o descriere a serviciilor care ar trebui să fie oferite pentru a răspunde nevoilor identificate ale persoanei vârstnice dependente și familiei lui, precizând ce tip de servicii/prestații se va oferi, cine va oferi serviciile și intervalul de timp aplicabil.
- **Dispoziția** - prevedere/măsură obligatorie, cuprinsă într-un act normativ, emis de primar, la nivelul autorității publice locale, pe baza referatului de specialitate.
- **Informare asupra clauzelor contractuale** - document, aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care clientul este informat asupra cadrului legal aferent serviciilor sociale solicitate și / sau asupra demersurilor necesare a fi demarate în vederea depășirii unei situații de risc sau de dificultate, precum și a clauzelor contractuale necesare a fi respectate în cadrul managementului de caz.
- **Plan individualizat de Asistență și Îngrijire** - este documentul prin care se realizează planificarea serviciilor de specific serviciului social, a prestațiilor, serviciilor și a altor intervenții, fiind un instrument elaborat cu scopul organizării și coordonării activităților desfășurate pentru persoana vârstnică dependentă și familia sa, care a accesat serviciile centrului.
- **Program de integrare / reintegrare socială și servicii de suport (+fișa planificare servicii)** - document ce detaliază obiectivele vizate în activitățile de recreere și socializare, precum și serviciile de suport, activitățile aferente acestora, responsabilități și termenele de respectat, în vederea depășirii unei situații de dificultate.
- **Program de integrare / reintegrare socială prin consiliere și terapie psihologică (+fișa planificare servicii)** : document ce detaliază obiectivele vizate în terapia psihologică, activitățile aferente acestora, responsabilități și termenele de respectat, în vederea depășirii unei situații de dificultate.
- **Program de integrare / reintegrare socială prin consiliere și terapie ocupațională (+ fișa planificare servicii)** : document ce detaliază obiectivele vizate în terapia ocupațională, activitățile aferente acestora, responsabilități și termenele de respectat, în vederea depășirii unei situații de dificultate.
- **Program de recuperare/reabilitare funcțională (+fișa planificare servicii):** document ce detaliază obiectivele vizate în kinetoterapie și/sau gimnastica de întreținere activitățile aferente acestora, responsabilități și termenele de respectat, în vederea depășirii unei situații de dificultate
- **Angajament de confidențialitate** – instrument aplicabil în situațiile legal prevăzute, prin care specialistul implicat în managementul de caz/procesarea datelor specifice ariei de competențe, își asumă confidențialitatea datelor procesate prin intermediul Unității de Îngrijire la Domiciliu;

- **Proces verbal echipă multidisciplinară** – document prin care se comunică echipei multidisciplinare caracteristicile cazului, data luării în evidență și obiectivele urmărite în decursul managementului de caz;
- **Contractul de acordare a serviciilor sociale** – instrument care determină responsabilitatea părților și implicarea acestora în intervenție ca parte activă, în procesul de acordare a serviciilor sociale;
- **Act adițional** - document ce modifica termenii și condițiile contractului de presări servicii sociale;
- **Consimțământ informat** - document prin care persoana vârstnică își da acordul în vederea acordării unor servicii / intervenții specifice nevoilor decelate ulterior evaluării multidisciplinare;
- **Fișă de monitorizare servicii** - instrument care determină gradul de atingere al obiectivelor propuse în cadrul managementului de caz și certifică acordarea serviciilor către beneficiar;
- **Fișă de monitorizare program** - instrument care determină gradul de atingere al obiectivelor propuse/ program în cadrul managementului de caz;
- **Raport monitorizare implementare PIA** - instrument care determină gradul de atingere al obiectivelor propuse/PIA în cadrul managementului de caz;
- **Fișă de reevaluare** - instrument prin care personalul de specialitate conturează evoluția beneficiarului de la accesarea serviciilor, precum și recomandări personalizate în acord cu specificul cazului;
- **Fișă de risc** instrument care determină riscurile în care se poate regăsi o persoană beneficiara a serviciilor CZAR la un moment dat, în cadrul acordării serviciilor solicitate;
- **Fișa de consiliere** – instrument în care sunt consemnate activitățile de consiliere ale beneficiarului / familiei;
- **Note telefonice** - instrument în care sunt cuprinse convorbiri/ consilieri /informări, efectuate de personalul de specialitate al centrului în procesul de acordare a serviciilor specifice centrului, către beneficiari;
- **Dispoziția de prelungire a asistării** persoanei vîrstnice în Unitatea de Îngrijire la Domiciliu, este emisă de către primar, pe baza fișei de reevaluare detaliată și a planului de intervenție, reprezentând un instrument care prelungește acordarea serviciilor unității beneficiarilor acesteia.
- **Cererea de încetare asistare** – solicitare, depusă de către beneficiar /reprezentantul legal al acestuia, în vederea încetării calității de beneficiar a serviciilor unității, pentru persoana vârstnică în cauză.
- **Notificare încetare acordare servicii sociale:** instrument prin care se aduce la cunoștința beneficiarului încetarea acordării serviciilor, prin decizia unilaterală a personalului responsabil din cadrul CZAR, motivată de nerespectarea clauzelor contractuale/procedurilor/regulamentelor specifice centrului;
- **Fișă de reevaluare finală** – instrument final de reevaluare, care oglindește evoluția beneficiarului de la inițierea serviciilor aferente, până la data curentă, și evidențiază faptul că asistarea persoanei vârstnice în unitate nu mai este necesară;
- **Dispoziția de încetare a asistării** a persoanei vârstnice în unitate emisă de către primar, pe baza raportului de închidere a cazului, este un instrument prin care se încetează acordarea serviciilor către beneficiarul în cauză;

- **Fișă de monitorizare post-servicii** a cazului, instrument care se întocmește timp de trei luni, o dată pe lună și care monitorizează situația persoanei vârstnice și a familiei care au beneficiat de serviciile unității;
- **Raport de închidere** - instrument prin care se sistează acordarea serviciilor de specialitate;
- **Fișă de încetare** a cazului – instrument prin care se încheie cazul;
- **Cerere înscriere voluntar** – instrument prin care se solicită înrolarea ca voluntar în cadrul unității;
- **Declarație renunțare plată cheltuieli** - document prin care, persoana care prestează activitatea de voluntar declară că renunță la plata cheltuielilor generate de această funcție;
- **Contract voluntariat** - instrument care determină responsabilizarea părților și implicarea acestora în intervenție ca parte activă, în procesul de voluntariat;
- **Proces verbal instruire voluntar** – instrument care atestă instruirea persoanei care prestează activitatea de voluntar;
- **Fișă protecție voluntar** - instrument care atestă instruirea persoanei care prestează activitatea de voluntar sub aspectul siguranței și securității în muncă;
- **Fișa voluntarului** - instrument care determină responsabilitățile voluntarului în asumarea activităților specifice unității;
- **Chestionar satisfacție** - instrument care determină gradul de satisfacție al clientului care a beneficiat de serviciile unității;
- **Chestionar satisfacție reprezentant legal** – instrument care evaluează gradul de satisfacție al reprezentanților legali ai persoanei vârstnice ulterior accesării serviciilor centrului;
- **Fișa de evaluare inițială a situațiilor de abuz și neglijare** sunt documente sintetice, cuprinzând date relevante despre vârstnic și familie, suspiciunea de violență, și evaluări a personalului de specialitate implicat, ulterior cărora cazul sesizat se confirmă/infirmă.
- **Fișa de semnalare obligatorie a incidentelor/comportamentelor deviate ale beneficiarului** sunt documente sintetice, cuprinzând date relevante despre vârstnic, familie, etc., și despre incidentul semnalat.
- **Consimțământ informat abuz** - document prin care persoana vârstnică își da acordul în vederea acordării unor servicii / intervenții specifice nevoilor decelate ulterior evaluării multidisciplinare a unei situații de abuz/neglijență/exploatare;
- **Fișă violență domestică** - documente sintetice, cuprinzând date relevante despre vârstnic, familie, etc., și despre situația de violență domestică semnalată/luată la cunoștință, și recomandările specifice situației;
- **Fișa de semnalare** sunt documente sintetice, cuprinzând date relevante despre vârstnic, familie, etc., și despre situația de violență/abuz/tortură/neglijență semnalată;
- **Plan de siguranță** - document sintetic care detaliază acțiunile/intervențiile recomandate a fi inițiate în situații de criză;
- **Codul etic** – document prin care se expun și detaliază reguli de conduită aplicabile în relația personal / beneficiari;
- **Carta drepturilor beneficiarilor**: document prin care se expun / detaliază drepturile beneficiarilor centrului;

- **Raport de activitate** – instrument care prezintă, prin intermediul unor indicatori cantitativi și calitativi, activitatea unui serviciu/compartiment/persoane, într-o unitate de timp;
- **Certificat voluntar**: este un document emis la cererea voluntarului de către organizația gazdă, care va detalia experiența de voluntariat;
- **Alte documente impuse de legislație/specificul cazului**
- **Registrul de intrări-ieșiri.**
- **Registrul de evidență a cazurilor;**
- **Registrul evidență cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite;**
- **Registrul privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane și degradante;**
- **Registrul instrumente terapeut ocupațional;**
- **Registrul instrumente psiholog;**
- **Registrul instrumente asistent social;**
- **Registrul privind informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor;**
- **Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului;**
- **Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor;**
- **Registrul evidență zilnică servicii kinetoterapie;**
- **Registrul evidență zilnică servicii terapie ocupațională;**
- **Registrul evidență zilnică servicii de terapie și consiliere psihologică;**
- **Registrul evidență zilnică servicii de asistență socială și servicii de suport;**
- **Registrul voluntari;**
- **Registrul certificate de voluntariat;**
- **Registrul sesugestii și reclamații;**
- **Planul anual de acțiune** – instrument care detaliază obiectivele centrului, în acord cu misiunea, pentru următorul an;
- **Raportul de activitate anual (reevaluarea planului anual de acțiune)** - instrument care detaliază gradul de atingere al obiectivelor din planul anual de acțiune.

## ART. 9.Încetarea serviciilor de asistare

### ➤ Generalități

Sistarea serviciilor către beneficiar se efectuează în interesul acestuia, ținând cont de rezultatele reevaluărilor și nevoile individuale, cu respectarea prevederilor contractului de servicii. Încetarea serviciilor se poate realiza pentru perioade determinate de timp, sau pe perioadă nedeterminată.

### ➤ Mod de lucru

În general, **închiderea cazului** va îmbrăca una dintre următoarele **4 modalități**:

- **Închidere**: dacă toate obiectivele prevăzute de *planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție* au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute sau dacă familia / persoana vârstnică nu se simte capabilă sau nu dorește să continue intervenția pentru atingerea lor și există suficiente motive ca acea persoană vârstnică să fie considerată în siguranță (chiar dacă mai pot exista unele riscuri de abuz/neglijare), atunci *responsabilul de caz*



poate considera oportună/potrivită încheierea relației cu familia/ beneficiarul respectiv. Aceasta înseamnă ca familia/persoana vârstnică este capabilă să se descurce singură și nu va continua să lucreze, după închidere, cu alți furnizori de servicii. În acest context, expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul și acordul părților privind încetarea contractului constituie motive pentru închiderea cazului, precum și absența nemotivată a beneficiarului de la serviciile CZAR pe o perioadă de *30 de zile calendaristice consecutive* va atrage încetarea automată și unilaterală a serviciilor, fără notificare prealabilă.

▪ **Referire.** Dacă familia/persoana vârstnică este capabilă sau dispusă să continue să lucreze cu alți furnizori de servicii pentru deplina realizare a unor obiective/rezultate care nu au fost încă îndeplinite, atunci responsabilul va lucra cu familia pentru a identifica alte strategii de susținere a familiei. Acestea pot include referirea la alți furnizori de servicii, publici sau privați dar pot reprezenta și identificarea unui suport informal (ex. alți membri ai familiei, prieteni, vecini, etc) care să-i încurajeze și să-i ghideze mai departe.

- **Întrerupere de către familie/ persoana vârstnică:** dacă familia/persoana vârstnică este cea care a solicitat sprijin și la un moment dat ia decizia unilaterală de încheiere a relației cu serviciile sociale, înaintea atingerii obiectivelor vizate la debutul asistării, acest lucru poate fi comunicat direct sau prin comportamentul familiei, respectiv prin nerespectarea clauzelor *contractului de furnizare servicii sociale* și/sau *prevederilor procedurilor/regulamentelor centrului*. Spre exemplu, membrii familiei sau persoana vârstnică pot, în mod gradual sau brusc, să nu mai participe la întâlniri stabilite de comun acord cu ei și să nu răspundă la încercările susținute ale personalului de specialitate și responsabilului de caz, de continuare/menținere a intervenției/acordare a serviciilor specifice centrului, să nu respecte regulamentele specifice serviciului social, să nu anunțe personalul CZAR asupra aspectelor de natură să ducă la încetarea acestor servicii, să manifeste dezinteres față de solicitările personalului implicat în acordarea serviciilor sau să aibă comportamente deviante față de aceștia, sau să se afle în situația expirării perioadei pentru care a fost încheiat contractul de furnizare de servicii, și să nu efectueze demersurile de prelungire a asistării, etc. În acest caz, responsabilul de caz trebuie să se consulte atât cu șeful centrului cât și cu furnizorul de servicii sociale, pentru a vedea care este răspunsul instituției pentru fiecare astfel de situație în parte. Întreruperea de către familie/persoana vârstnică, în această situație, a procesului de asistență este cel mai puțin dorit tip de închidere a unui caz dar el este menționat pentru că poate să apară uneori. Astfel, în contextul cele anterior expuse, constituie motiv de încetare a asistării, următoarele:

- a) nerespectarea clauzelor contractuale asumate la accesarea serviciului;
- b) neanunțarea personalului CZAR în cazul în care apar modificări în viața de familie și / sau personală cu relevanță în acordarea serviciilor specifice CZAR (schimbarea domiciliului din raza localității, modificări ale veniturilor, stării de sănătate, etc);
- c) nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentelor de funcționare a CZAR;
- d) dezinteres față de solicitările personalului;
- f) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- g) acordul părților privind încetarea contractului;
- h) scopul contractului a fost atins;
- g) forță majoră, dacă este invocată;
- h) în condițiile în care beneficiarul nu permite, acordarea serviciilor pentru care și-a acordul, din motive neintemeiate, fără să anunțe personalul CZAR, asupra schimbărilor opțiunilor de asistare ( a tipului de servicii și programului de acordare a acestora);
- i) neimplicare în serviciile și activitățile oferite prin specificul serviciului;
- k) nu mai sunt îndeplinite condițiile de acordare a acestora;
- l) decesul persoanei vârstnice;
- m) schimbarea domiciliului persoanei asistate în altă unitate administrativ – teritorială.

- n) internarea persoanei vârstnice într-o unitate medicală sau socială, de tip rezidențial;
- o) beneficiarul sau familia sa nu mai doresc furnizarea serviciilor.
- r) beneficiarul a fost diagnosticat cu una din afecțiunile care depășesc aria de competențe CZAR.
- s) absența nemotivată a beneficiarului de la serviciile CZAR pe o perioadă de 30 de zile calendaristice consecutive, care va atrage încetarea automată și unilaterală a serviciilor, fără notificare prealabilă.

▪ **Rezilierea contractului de acordare servicii sociale:** constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele :

- refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
- nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentului de organizare și funcționare al furnizorului de servicii sociale și *Centrului de Asistență și Recuperare*;
- încălcarea de către centru a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;
- retragerea licenței de funcționare a centrului sau a acreditării furnizorului de servicii sociale ;
- limitarea domeniului de activitate pentru care centrul / furnizorul de servicii sociale a fost acreditat, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- schimbarea obiectului de activitate al centrului / furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale.
- **Sistarea temporară a acordării serviciilor sociale** prevăzute în *contractului de acordare servicii sociale* poate surveni în cazuri de **forță majoră** (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a CZAR, etc.) – situație în care personalul serviciului social stabilește, împreună cu beneficiarul și furnizorul de servicii sociale de care aparține, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar.

Suspendarea serviciilor *Centrului de Asistență și Recuperare*, mai poate surveni, de asemenea, în următoarele circumstanțe:

- spitalizarea beneficiarului impusă de starea de sănătate a acestuia, anunțată de acesta sau membrii familiei, etc,
- alte situații anunțate în timp util, pentru motive justificate, și perioade scurte de timp (mai mici de 30 zile consecutive calendaristice).

**Închiderea cazului** se realizează în baza unor criterii de închidere a cazului care sunt aceleași ca și pentru evaluarea de început a situației persoanei vârstnice și/sau familiei. Când, la finalul procesului de asistare, persoana vârstnică dependentă are satisfăcute nevoile de bază, este integrat în comunitate, nu există probleme legate de siguranța lui în familie, sau la domiciliu, nu există situații de risc care ar presupune menținerea asistării, cazul poate fi închis.

Șeful *Centrului de Asistență și Recuperare* și responsabilul de caz ar trebui să ia în considerare cel puțin următoarele aspecte la închiderea unui caz:

- sumarizarea reducerii nivelului de risc pentru persoana vârstnică – se discută cu familia / beneficiarul rezultatele concrete obținute în acest sens, subliniind schimbările pozitive apărute ulterior acordării serviciilor de îngrijire personală la domiciliu, cât și în condițiile generale;
- sumarizarea obiectivelor îndeplinite – se discută asupra obstacolelor întâlnite, concentrându-se pe succesele și cunoștințele dobândite de membrii familiei / persoana vârstnică asistată, pe parcursul intervenției;
- sumarizarea pașilor făcuți pentru rezolvarea problemei – se reamintește familiei/beneficiarului care au fost etapele pe care le-au parcurs precum și metodele pe care le-au folosit pentru a le putea utiliza în eventualitatea apariției în viitor a unor probleme.

- considerarea oricăror nevoi sau motive de îngrijorare rămase – membrii familiei/ persoana vârstnică beneficiară, vor fi ajutați să planifice modul în care schimbările pozitive vor fi menținute. Astfel, se discută orice potențial obstacol pe care aceștia ar putea să-l întâlnească dar și strategii pentru depășirea acestuia.

Pentru a exemplifica **modul de angajare al familiei/persoanei vârstnice asistate, în închiderea cazului**, pot fi luați în considerare următorii pași:

- organizarea unei întâlniri cu beneficiarii pentru a discuta închiderea cazului;
- anticiparea unei eventuale crize în familie rezultată din independența dobândită de familie odată cu închiderea cazului;
- sumarizarea progreselor făcute ca rezultat al intervenției specialiștilor implicați în managementul de caz;
- referirea familiei/beneficiarului pentru obținerea oricăror resurse suplimentare necesare.
- păstrarea unei „uși deschise” pentru eventualitatea unor servicii necesare în viitor, inclusiv prin furnizarea unor date de contact corespunzătoare.

Orice proces de închidere a unui caz trebuie să includă un **sumar** (*fișă de reevaluare finală*), emis pe specialități, care să cuprindă cel puțin:

- sinteza motivelor inițiale pentru care a fost deschis cazul;
- natura serviciilor oferite și activitățile desfășurate de diferiți practicieni și de familie/persoana vârstnică pe parcursul intervenției;
- descrierea nivelului progreselor înregistrate în raport cu obiectivele și rezultatele din *planul individual de asistență și îngrijire / planul de intervenție*;
- sumarizarea oricăror altor semnalări de abuz/neglijare care au apărut în cursul intervenției;
- evaluarea nivelului de risc și siguranță de la momentul închiderii cazului;
- probleme sau obiective care au rămas nerezolvate sau neîndeplinite;
- motivele și modalitatea de închidere a cazului;
- modul de organizare cu familia / beneficiarul a procesului de închidere a cazului, inclusiv strategii pentru problemele și obiectivele rămase nerezolvate/neîndeplinite dar și pentru păstrarea rezultatelor pozitive obținute.

*Fișa de încetare servicii sociale* stă la baza deciziei autorităților competente de încetare a oricărei intervenții în cazul respectiv (închidere), iar decizia este luată pe baza recomandării responsabilului de caz, recomandare avizată de către șefii ierarhic superiori. Odată obținută decizia, respectiv dispoziția de închidere a cazului este tot responsabilitatea responsabilului de caz de a comunica această decizie pe de o parte familiei și persoanei vârstnice, prin înmânarea unei *dispoziții de încetare* a cazului, beneficiarul semnând pentru luare la cunostință, iar pe de altă parte membrilor echipei multidisciplinare.

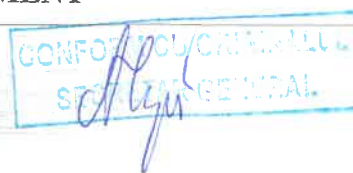
**Monitorizarea situației persoanei vârstnice după încetarea serviciilor acordate prin intermediul Centrului de Asistență și Recuperare**

*Monitorizarea post-servicii CZAR*, presupune urmărirea evoluției dezvoltării fizice, mentale, spirituale, morale sau sociale a persoanei vârstnice și a modului în care acesta este îngrijit, ulterior sistării serviciilor acordate prin intermediul centrului, și se realizează cu acordul beneficiarilor.

Rapoartele de monitorizare post-servicii trebuie să conțină informații privind evoluția situației persoanei vârstnice, precum și a modului în care aceasta este îngrijit de către familie, sau face față în mod autonom provocărilor cotidiene, ulterior sistării serviciilor oferite de specialiștii echipei multidisciplinare.

După parcurgerea perioadei de monitorizare post-servicii (3 luni), responsabilul de caz va întocmi un *raport de închidere a cazului*, raport care poate fi emis cu data dispoziției de încetare a asistării în situația în care beneficiarul refuză monitorizarea postservicii, sau aceasta nu se mai poate efectua (deces, mutare din localitate, etc)

## ART. 10. PROCEDURI ADMINISTRATIVE ȘI DE MANAGEMENT



*Centrul de Asistență și Recuperare* funcționează într-un cadru legal, certificat de documente oficiale respectând Regulamentul de Ordine Interioară, și cadrul legal aferent, adus la cunoștința angajaților. La sfârșitul fiecărui an, șeful de centru va elabora raportul anual de activitate, și planul anual de acțiune pentru anul viitor, care va fi supus spre avizare furnizorului de servicii sociale, respectiv directorului executiv DAS.

#### **ART.11.Procedura de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz, neglijență, exploatare asupra persoanelor vârstnice**

În activitatea prestată, personalului unității îi este strict interzisă agresarea verbală sau fizică a beneficiarilor, aceste fapte fiind pedepsite conform legii. *Centrul de Asistență și Recuperare* asigură sprijin și consilierea beneficiarilor care au fost intimidați sau discriminați.

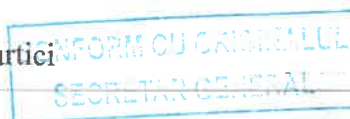
În situația unui abuz sau suspiciune de abuz :

- beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, sau a unor persoane din cadrul echipei multidisciplinare ;
- personalul care are suspiciunea sau identifică situații de abuz, neglijare și exploatare a persoanei vârstnice asistate, în cadrul sau în afara unității, are obligația de a le semnala Direcția de Asistență Socială- Biroul de Asistență Socială, urmând pașii stabiliți în PO-CZAR-09 *IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ*.
- unitatea, împreună cu autoritatea locală are obligația de a sprijini beneficiarii și reprezentanții legali, după caz, pentru a facilita readaptarea fizică și psihologică și reintegrarea socială a oricărui vârstnic care a fost victima oricărei forme de neglijență, exploatare sau abuz, de tortură sau pedeapsă ori tratamente crude, inumane sau degradante.
- personalul de specialitate din unitate, vor evalua situația de abuz, neglijare sau exploatare a copilului sesizată / autosesizată, iar rezultatele acesteia vor fi consemnate în *Fișa de evaluare inițială a situațiilor de abuz și neglijare*, și în cazul confirmării în *Fișa de semnalare obligatorie a situațiilor de abuz, neglijare sau exploatare a persoanei vârstnice*. *Fișa de semnalare obligatorie a situațiilor de abuz, neglijare sau exploatare a persoanei vârstnice* este transmisă Direcției de Asistență Socială Curtici - Serviciul de Asistență Socială.
- programul de educare și informare a beneficiarilor și familiei lor, conține periodic teme care privesc protecția vârstnicului împotriva abuzului, neglijenței, exploatării.
- sunt interzise aplicarea pedepselor fizice sub orice formă, precum și privarea persoanei vârstnice de drepturile sale de natură să pună în pericol viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a acesteia,
- numărul de telefon pentru situații de urgență - 112 este comunicat beneficiarilor și este afișat în incinta unității.

#### **ART.12.PROCEDURI DE LUCRU CU PARTENERII ȘI CU ALTE SERVICII ȘI INSTITUȚII COMUNITARE**

*Centrul de Asistență și Recuperare* dezvoltă relații de colaborare cu :

- Poliția
- Biserica
- Cabinete medicale
- Unități sanitare
- Unitatea de Îngrijire la Domiciliu- DAS Primăria Curtici



- Centrul de Îngrijire de Zi pentru Copii - DAS Primăria Curtici,
- Alte instituții cu relevanță în domeniu.

Colaborarea cu instituțiile implicate se desfășoară în baza convențiilor de colaborare semnate de către, primar, directorul executiv DAS, șeful centrului și conducerea instituțiilor respective.

## CAPITOLUL V. RESURSE UMANE

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal pentru *Centrul de Asistență și Recuperare*, este formată din :

- Șef centru,
- Asistent social – 2 posturi,
- Psiholog;
- Terapeut ocupațional – 2 posturi;
- Kinetoterapeut
- Fiziokinetoterapeut
- Inspector de specialitate cu atribuții administrative,
- Îngrijitor curățenie.

*Centrul de Asistență și Recuperare* se asigură că relațiile personalului cu beneficiarii au o bază sănătoasă, răspunzând normelor de conduită morală, profesională și socială.

Centrul se asigură că personalul are abilități empaticе și de comunicare, astfel încât să poată relaționa în mod benefic cu persoanele vârstnice, contribuind totodată la dezvoltarea capacităților lor afective.

## CAPITOLUL VI. METODOLOGIE DE RECRUTARE, EVALUARE, PREGĂTIRE ȘI COORDONARE A VOLUNTARILOR

a) Voluntariatul este activitatea de interes public desfășurată de persoane fizice, denumite voluntari, în cadrul unor raporturi juridice, altele decât raportul juridic de muncă și raportul juridic civil de prestare a unei activități renumerate;

b) Activitatea de voluntariat se desfășoară în baza unui contract de voluntariat care este o convenție cu titlu gratuit, încheiată între persoana fizică- voluntarul și, în cazul de față, Primăria Orașului Curtici – DAS / *Centrul de Asistență și Recuperare*, în temeiul căreia voluntarul se obligă să efectueze o activitate de interes public fără a obține o contraprestație materială;

c) Voluntarii vor fi recrutați din rândul studenților, a altor persoane care îndeplinesc criteriile vizate prin funcția vizată în cadrul procesului de voluntariat;

d) Pentru a putea fi evaluați, voluntarii vor prezenta șefului unității o *cerere tip* pentru desfășurarea acestei activități, însoțită la depunere de următoarele documente: *copie după actele de identitate și stare civilă, adeverință medicală (din care să reiasă că nu suferă de boli infecto-contagioase și psihice), copie după actele de studii, cazier, CV*. A doua etapă de selecție, este *interviul*, în care se poartă discuții între șeful unității și potențialul voluntar, în cadrul acestui proces solicitându-se, după caz, *scrisori de recomandare*. Recrutarea și selecția voluntarilor este realizată în baza *fișei de evaluare*, care evaluează capacitatea de îndeplinire a sarcinilor potențialului voluntar, în acord cu fișa de post prestabilită.

— e) Înaintea începerii activităților propriu-zise, voluntarii vor beneficia de :

- un număr de 14 ore de formare inițială în cadrul centrului. Pregătirea se va realiza în cadrul unor reuniuni de lucru. Pe lângă informațiile privind misiunea unității, obiective, clienți, serviciile oferite de unitate, voluntarii trebuie să-și cunoască bine rolul, responsabilitățile și să cunoască principiile pe care trebuie să le respecte în activitățile CZAR;

- voluntarii vor beneficia și de formare continuă în cadrul centrului; pentru aceasta se are în vedere asigurarea accesului la punctul de documentare unde vor fi consultate lucrări de specialitate precum și legislația din domeniul protecției persoanelor vârstnice;

f) Voluntariatul se desfășoară pe baza unui *contract* încheiat în formă scrisă, în limba română, între voluntar și organizația-gazdă, ulterior evaluării potențialului voluntar prin intermediul fișei de evaluare, aplicată de șeful centrului. La semnarea contractului de voluntariat, fiecare voluntar va avea un coordonator desemnat de către șeful de centru pentru îndrumare privind activitățile la care urmează să participe;

g) Contractul de voluntariat precum și prezenta procedură au fost întocmite ținând seama de Legea 78/ 2014- legea voluntariatului, cu modificările și completările ulterioare.

## **ART.13.RELAȚIA CU CLIENTUL ȘI EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A CLIENTULUI**

Evaluarea nivelului de satisfacție a clientului se realizează :

- *Prin Chestionar satisfacție beneficiar* - instrument care determină gradul de satisfacție al clientului care a beneficiat de serviciile unității ;
- *Prin Chestionar satisfacție reprezentanților legali/ familiei* – instrument care evaluează gradul de satisfacție al reprezentanților legali/familiei beneficiarilor ulterior accesării serviciilor unității;
- *Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor*, accesibil tuturor clienților unității.

*Chestionarul de satisfacție*, aplicat beneficiarilor și / sau reprezentanților legali acestora, va fi aplicat la sfârșitul perioadei de asistare, sau, punctual, în timpul etapelor managementului de caz, care vizează acordarea serviciilor, de către personalul de specialitate implicat în instrumentarea cazului, sau de către personalul de conducere, și va fi înregistrat în *registrul de instrumente* specific specialistului care l-a aplicat.

## **ART.14.COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ**

Centrul își desfășoară activitatea în strânsă colaborare cu serviciile publice de asistență socială de la nivelul UAT-urilor, cu predilecție cu direcția generală de asistență socială căreia i se subordonează, precum și cu suportul altor furnizori publici și privați de servicii sociale și al altor servicii/instituții publice locale (cabinete medicale și unități sanitare, structuri deconcentrate ale autorităților centrale, organe de poliție ș.a.) pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarii și participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale/instituții publice și private din comunitate. Nu în ultimul rând unitatea încheie convenții de colaborare sau de parteneriat cu serviciile/organizațiile/instituțiile cu care dezvoltă proiecte/programe comune.

Documentele primite se înregistrează în *registrele unice* de la nivelul centrului. Comunicarea cu celelalte instituții și/ sau clienți se face prin adrese înregistrate întocmite de șeful centrului și /sau alți specialiști din cadrul serviciului, cu avizul șefului de unitate și al directorului executiv DAS.

Comunicarea cu personalul centrului se face verbal sau în scris, după caz, în timpul întâlnirilor de lucru individuale sau de grup, întâlniri consemnate în « Procese-Verbale » sau « Minute de ședințe » .

Discuțiile privind evoluția cazurilor se realizează prin convocarea echipei pluridisciplinare, fiind consemnate în procese-verbale.

## **CAPITOLUL VII. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR**

*Centrul de Asistență și Recuperare* încurajează beneficiarii să ofere sugestii pentru îmbunătățirea vieții cotidiene și să sesizeze orice nemulțumire referitoare la serviciile oferite și

CONFORM CU CIRCULARUL  
SECRETAR CENTRAL

g) alte surse de finanțare în acord cu prevederile legale.

**Art.13.** Prezentul Regulament fi afișat într-un loc vizibil la sediul *Centrului de Asistență și Recuperare - DAS* Primăria Curtici.

**Art.14.** Prezentul Regulament va fi adus la cunoștința personalului și beneficiarilor, de către șeful de unitate, sesiunile de informare fiind consemnate în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului sau în registrul unic aferent beneficiarilor.

**PREȘEDINTE ȘEDINȚĂ**  
**BÎGU Petru**



**DIRECTOR EXECUTIV DAS**  
**SCHMIDT Crina Ecaterina**



**SECRETAR GENERAL**  
**jr.NAGY Ioan**



**ȘEF CENTRU**  
**HERPAI Codruța Florentina**



CONFORM CU ORIGINALUL  
SECRETAR GENERAL



