

anexa I.3.

REGULAMENT DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE AL CENTRULUI DE SERVICII COMUNITARE ȘI ÎNGRIJITORI PERSOANE VÂRSTNICE DIN CADRUL SERVICIULUI PROTECȚIE SPECIALĂ

ART. 1 Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al compartimentului Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice care se elaborează în vederea asigurării funcționării acestuia cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și asigurării accesului persoanelor beneficiare la informații privind condițiile de admitere și serviciile oferite.

(2) Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii atât pentru persoanele beneficiare, cât și pentru angajații compartimentului Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice și, după caz, pentru membrii familiei beneficiarilor/reprezentanții legali/convenționali.

Art. 2 Identificarea serviciului social

Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice, cod serviciu social 8810ID-II, prin care se acordă îngrijiri personale la domiciliul persoanelor vârstnice, de către îngrijitori persoane: ajutor pentru realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice – AIVZ: prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activități de menaj ușor, însoțirea și facilitarea deplasării în exterior, ajutor la plata facturilor, activități de petrecere a timpului liber.

A fost înființat prin HCL nr.241/19.12.2002 ca o componentă a Serviciului Protecție Specială din cadrul Serviciului Public de Asistență Socială al Municipiului Tîrgu Mureș, acreditat conform Certificat de acreditare seria AF nr.001049 din 04.07.2014 ca furnizor de servicii sociale, de către Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice și funcționează în clădirea Primăriei din str. Gheorghe Doja nr.9. (Modificat ulterior prin HCL nr.158/25.06.2015.)

ART. 3 Scopul serviciului social

Scopul compartimentului Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice este de a identifica și soluționa problemele sociale ale comunității din domeniul protecției persoanelor vârstnice, prin acordarea unor servicii pentru realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice, în baza reglementărilor legale în vigoare, respectiv prevederile Legii asistenței sociale nr.292/2011 cu modificările ulterioare, Legea nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare etc.

Scopul principal al serviciului social oferit este prevenirea izolării și marginalizării persoanelor vârstnice prin acordarea unor servicii pentru realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice – AIVZ:

prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activități de menaj ușor, însoțirea și facilitarea deplasării în exterior, ajutor la plata facturilor, activități de petrecere a timpului liber. Are sediul în municipiul Tîrgu Mureș, strada Gheorghe Doja nr.9.

Serviciile acordate se stabilesc în baza unui Plan individualizat de îngrijire și asistență adaptat nevoilor și gradului de dependență al beneficiarului întocmit în baza rezultatelor obținute în urma efectuării fișei de evaluare socio-medicală. În funcție de nevoile particulare ale fiecărui beneficiar, în realizarea planului individualizat de îngrijire și asistență la nevoie pot fi implicați și alți specialiști (psiholog, kinetoterapeut).

ART. 4 Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și de funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare, Ordinul nr.2126 din 5 noiembrie 2014

privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale și Hotărârea nr.867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, etc.

(2) Standardul minim de calitate aplicabil este cel valabil pentru îngrijiri personale la domiciliu, ajutor pentru realizarea activităților instrumentale.

(3) Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice, a fost înființat prin HCL nr.241/19.12.2002 ca o componentă a Serviciului Protecție Specială din cadrul Serviciului Public de Asistență Socială al Municipiului Tîrgu Mureș, acreditat conform Certificat de acreditare seria AF nr.001049 din 04.07.2014 ca furnizor de servicii sociale, de către Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice și funcționează în clădirea Primăriei din str. Gheorghe Doja nr.9.

ART. 5 Principiile care stau la baza acordării serviciului social

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

(2) Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale de către Serviciul Protecție Specială sunt următoarele:

a) 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 (domiciliul persoanei beneficiare/persoanei care acordă îngrijirea copilului/persoanei vârstnice/persoanei cu dizabilități);

b) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;

c) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;

d) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;

e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;

f) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de discernământ și capacitate de exercițiu;

g) facilitarea menținerii relațiilor personale ale beneficiarului și a contactelor directe, după caz, cu copiii, frații, alte rude, prieteni, precum și cu alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament;

h) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;

i) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;

j) preocuparea permanentă pentru identificarea soluțiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate, pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;

k) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;

l) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;

m) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;

n) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;

o) colaborarea centrului/unității cu serviciul public de asistență socială.

ART. 6 Beneficiarii serviciilor sociale

(1) Beneficiarii serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice acordate de compartimentul Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice sunt, potrivit prevederilor Legii nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, persoane dependente care, ca urmare a pierderii autonomiei

funcționale din cauze fizice, psihice sau mintale, necesită ajutor semnificativ pentru a realiza activităților instrumentale ale vieții zilnice și care au împlinit vârsta legală de pensionare.

(2) Condițiile de accesare a serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu sunt următoarele:

a) **Acte necesare**

Actele necesare pentru cuprinderea în programul de îngrijire la domiciliu sunt următoarele:

- cerere tip în care se solicită ancheta socială pentru a beneficia de îngrijire la domiciliu, cupon de pensie de dată recentă, adeverință medicală de la medicul de familie cu diagnostic și recomandarea îngrijirii la domiciliu, copii după acte de stare civilă (carte de identitate), declarație pe proprie răspundere că nu a încheiat cu alte persoane contract de vânzare-cumpărare a locuinței sau orice alt act juridic cu clauză de întreținere.

b) **Criteria de eligibilitate:**

Este eligibilă pentru acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu vârstnica/vârstnicul, care îndeplinește următoarele condiții:

a) nu are familie sau nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare;

b) nu are locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii;

c) nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;

d) nu se poate gospodări singură sau necesită îngrijire specializată;

e) se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale, din cauza bolii ori stării fizice sau psihice.

f) nu a încheiat cu alte persoane contract de vânzare-cumpărare a locuinței sau orice alt act juridic cu clauză de întreținere;

g) să fie încadrată în grad de dependență IIIA, IIC, în urma aplicării fișei de evaluare socio-medicală (geriatrică) aprobată prin H.G. nr.886/2000;

i) să nu fie încadrată în gradul I de handicap, cu asistent personal.

c) **Decizia de admitere/respingere**

Dreptul la asistență socială, prevăzut de lege se stabilește pe baza anchetei sociale, cu respectarea criteriilor prevăzute în grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice. În urma analizei efectuate se pot recomanda următoarele:

- acordarea unor servicii pentru realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice pentru persoanele vârstnice care trăiesc singure, nu se pot îngriji din cauza unor boli grave,

- internare într-un centru de îngrijire și asistență socială.

Ancheta socială se realizează de către asistenți sociali.

Se întocmește fișa de evaluare socio-medicală. Persoana evaluată trebuie să ofere datele necesare și să colaboreze la întocmirea documentației necesare.

Aprobarea, respingerea, suspendarea sau încetarea dreptului la servicii de asistență socială pentru persoanele vârstnice, prevăzute de Legea nr.17/2000, se fac în baza anchetei sociale și a referatului întocmit de către asistenți sociali și verificat/vizat de șef serviciu și director SPAS, prin dispoziția scrisă a primarului, pentru serviciile de asistență socială organizate pe plan local și pentru îngrijirea la domiciliu.

Activitatea de îngrijire se efectuează pe baza unui program de activitate conceput în comun și cu acordul beneficiarului și cuprinde ziua, intervalul orar și serviciile oferite.

Cazurile se reevaluează o dată la 6 luni sau ori de câte ori este nevoie și dacă împrejurările care au stat la baza stabilirii măsurilor de protecție specială se schimbă, se propune, după caz, menținerea, modificarea sau încetarea acestora.

(3) Condiții de încetare a serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu

Serviciile de îngrijire la domiciliu se sistază prin Dispoziția primarului de încetare/sistare, în baza anchetei sociale și a referatului întocmit de către asistenți sociali și verificat/vizat de șef serviciu și director SPAS.

(4) Persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale furnizate la domiciliu au următoarele drepturi:

a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;

b) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;

- c) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
 - d) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
 - e) să fie protejate de lege atât ele, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;
 - f) să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;
 - g) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite.
- (5) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate de Serviciul Protecție Specială au următoarele obligații:
- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
 - b) să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc., la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
 - c) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
 - d) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
 - e) să respecte prevederile prezentului regulament.

ART. 7 Activități și funcții

Principalele funcții ale serviciului social de îngrijire la domiciliu sunt următoarele:

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

1. reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;
2. reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractele de parteneriat încheiate cu alți furnizori de servicii sociale;

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

1. elaborarea de materiale informative tipărite, care se distribuie în comunitate;
2. elaborarea de materiale informative pe suport electronic (fotografii, date de informare sau publicitate) postate pe site-ul Primăriei municipiului Tîrgu Mureș;
3. elaborarea de comunicate și articole de presă;
4. elaborarea de rapoarte de activitate;

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

1. aplicarea unor chestionare de verificare a satisfacției beneficiarilor;
2. realizarea unei hărți a nevoilor sociale ale vârstnicilor;
3. aplicarea prevederilor Codului de etică;
4. organizarea de sesiuni periodice de instruire a personalului cu privire la activitățile de îngrijire acordate;
5. informarea beneficiarilor și luarea la cunoștință prin semnătură privind drepturile și obligațiile beneficiarilor, drepturile și obligațiile furnizorului de servicii, posibilitatea de semnalare a sesizărilor/reclamațiilor, identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență;

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

1. elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;
2. realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;
3. realizarea Raportului Informativ privind Chestionarul de verificare a satisfacției beneficiarilor
4. monitorizarea, realizarea indicatorilor de performanță corelați obiectivelor serviciului social de îngrijire;

e) de administrare a resurselor financiare, materiale și umane ale compartimentului Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice prin realizarea următoarelor activități:

1. întocmirea propunerilor pentru Planul Anual de Achiziții al furnizorului de servicii sociale;
2. întocmirea de propuneri pentru investiții;
3. întocmirea de referate de necesitate.

ART. 8 Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice, funcționează cu un număr de 4 posturi, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Local al Municipiului nr.158/25.06.2015 și 1 post de conducere asigurat de șeful Serviciului Protecție Specială după, cum urmează:

a) personal de conducere: șef serviciu - 1 este asigurat de șeful Serviciului pentru Protecție Specială în cadrul căruia funcționează compartimentul Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice;

b) personal de specialitate, de îngrijire și asistență – 4, din care 2 asistenți sociali, 1 referent , 1 muncitor;

c) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: 0;

d) voluntari: - 0

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

ARTICOLUL 9 Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere este:

a) șef de serviciu (șeful de serviciu al Serviciului Protecție Specială în cadrul căruia funcționează compartimentul Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice);

(2) Atribuțiile personalului de conducere sunt:

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

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

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

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

e) întocmește raportul anual de activitate;

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

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

h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii centrului în comunitate;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(4) Candidații pentru ocuparea funcției de conducere trebuie să fie absolvenți cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și sociologie, cu vechime de minimum 2

ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic și al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

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

ARTICOLUL 10 Personalul de specialitate, de îngrijire și asistență.

(1) Personalul de specialitate este:

- a) inspector de specialitate (asistent social cod COR 263501)
- b) 1 referent (tehnician asistență socială cod COR 341201)
- c) muncitor (îngrijitor persoane vârstnice cod COR 532201)

(2) Atribuții ale personalului de specialitate:

a) asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;

b) colaborează cu specialiști din alte centre în vederea soluționării cazurilor, identificării de resurse;

c) monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;

d) sesizează conducerii serviciului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectarea prevederilor prezentului regulament;

e) întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;

f) face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciului și respectării legislației;

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

(3) Atribuții ale personalului de specialitate sunt conform fișelor de post elaborate de șeful Serviciului Protecție Specială. În cadrul căruia funcționează Compartimentul asistență persoane vârstnice

ARTICOLUL 11 Personalul administrativ, gospodărie, întreținere-reparații, deservire

În cadrul compartimentului 1 Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice nu își desfășoară activitatea personal administrativ, gospodărie, întreținere-reparații, deservire.

ARTICOLUL 12 Finanțarea serviciului

(1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli compartimentului Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice se are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

(2) Finanțarea cheltuielilor serviciului social acordat la domiciliu pentru realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice se asigură în condițiile legii, din următoarele surse:

a) bugetul local al Municipiului;

b) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;

c) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;

d) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Întocmit,

Șef serviciu: Szócs Zsuzsanna Anna