**anexa I.3.**

**REGULAMENT DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE AL**

**CENTRULUI DE SERVICII COMUNITARE ȘI ÎNGRIJITORI PERSOANE VÂRSTNICE**

**DIN CADRUL SERVICIULUI PROTECŢIE SPECIALĂ**

ART. 1 **Definiţie**

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

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

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 activităţilor instrumentale ale vieţii zilnice – AIVZ: prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activităţi de menaj uşor, însoţirea şi facilitarea deplasării în exterior, ajutor la plata facturilor, activităţi de petrecere a timpului liber.

A fost înfiinţat prin HCL nr.241/19.12.2002 ca o componentă a Serviciului Protecție Specială din cadrul Serviciului Public de Asistenţă Socială al Municipiului Tîrgu Mureş, 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 şi soluţiona problemele sociale ale comunităţii din domeniul protecţiei persoanelor vârstnice, prin acordarea unor servicii pentru realizarea activităţilor instrumentale ale vieţii zilnice, în baza reglementărilor legale în vigoare, respectiv prevederile Legii asistenţei sociale nr.292/2011 cu modificările ulterioare, Legea nr.17/2000 privind asistenţa socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările şi completările ulterioare etc.

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

prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activităţi de menaj uşor, însoţirea şi facilitarea deplasării în exterior, ajutor la plata facturilor, activităţi de petrecere a timpului liber. Are sediul în municipiul Tîrgu Mureş, strada Gheorghe Doja nr.9.

Serviciile acordate se stabilesc în baza unui Plan individualizat de îngrijire şi asistenţă adaptat nevoilor şi gradului de dependenţă al beneficiarului întocmit în baza rezultatelor  obţinute în urma efectuării fişei de evaluare  socio-medicală. În funcţie de nevoile particulare ale fiecărui beneficiar, în realizarea planului individualizat de îngrijire şi asistenţă la nevoie

pot fi implicați şi alţi specialişti (psiholog, kinetoterapeut).

ART. 4 **Cadrul legal de înfiinţare, organizare şi funcţionare**

Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare şi de funcţionare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011 cu modificările şi completările ulterioare, Ordinul nr.2126 din 5 noiembrie 2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale şi Hotărârea nr.867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, Legea nr. 17/2000 privind asistenţa socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările şi 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 înfiinţat prin HCL nr.241/19.12.2002 ca o componentă a Serviciului Protecție Specială din cadrul Serviciului Public de Asistenţă Socială al Municipiului Tîrgu Mureş, acreditat conform Cerificat 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 şi funcţionează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul naţional de asistenţă socială, precum şi cu principiile specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislaţia specifică, în convenţiile internaţionale ratificate prin lege şi în celelalte acte internaţionale în materie la care România este parte, precum şi 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 dizabilităţi);

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

c) protejarea şi promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce priveşte egalitatea de şanse şi tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia şi demnitatea personală şi întreprinderea de acţiuni nediscriminatorii şi pozitive cu privire la persoanele beneficiare;

d) asigurarea protecţiei împotriva abuzului şi exploatării persoanei beneficiare;

e) asistarea persoanelor fără capacitate de exerciţiu în realizarea şi exercitarea drepturilor lor;

f) ascultarea opiniei persoanei beneficiare şi luarea în considerare a acesteia, ţinându-se cont, după caz, de discernământ şi capacitate de exerciţiu;

g) facilitarea menţinerii relaţiilor personale ale beneficiarului şi a contactelor directe, după caz, cu copii, fraţii, alte rude, prieteni, precum şi cu alte persoane faţă de care acesta a dezvoltat legături de ataşament;

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

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

j) preocuparea permanentă pentru identificarea soluţiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate, pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potenţialului şi abilităţilor persoanei beneficiare de a trăi independent;

k) încurajarea iniţiativelor individuale ale persoanelor beneficiare şi a implicării active a acestora în soluţionarea situaţiilor de dificultate;

l) asigurarea unei intervenţii profesioniste, prin echipe pluridisciplinare;

m) asigurarea confidenţialităţii şi a eticii profesionale;

n) primordialitatea responsabilităţii persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacităţi de integrare socială şi implicarea activă în soluţionarea situaţiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;

o) colaborarea centrului/unităţii cu serviciul public de asistenţă 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 asistenţa socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, persoane dependente care, ca urmare a pierderii autonomiei funcţionale din cauze fizice, psihice sau mintale, necesită ajutor semnificativ pentru a realiza activităţilor instrumentale ale vieții zilnice și care au împlinit vârsta legală de pensionare.

(2) Condiţiile 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, adeverinţă medicală de la medicul de familie cu diagnostic și recomandarea îngrijirii la domiciliu, copii după acte de stare civilă (carte de identitate), declaraţie pe proprie răspundere că nu a încheiat cu alte persoane contract  de vânzare-cumpărare a locuinţei sau orice alt act juridic cu clauză de întreţinere.

**b) Criterii  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 întreţinerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispoziţiilor legale în vigoare;

b) nu are locuinţă şi nici posibilitatea de a-şi asigura condiţiile 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-şi asigura nevoile sociomedicale, din cauza bolii ori stării fizice sau psihice.

 f) nu a încheiat cu alte persoane contract  de vânzare-cumpărare a locuinţei sau orice alt act juridic cu clauză de întreţinere;  
g) să  fie încadrată în grad de dependenţă IIIA, IIC, în urma aplicării fişei 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 asistenţă socială, prevăzut de lege se stabileşte pe baza anchetei sociale, cu respectarea criteriilor prevăzute în grila naţională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice. În urma analizei efectuate se pot recomanda următoarele:

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

- internare într-un centru de îngrijre şi asistenţă socială.

Ancheta socială se realizează de către asistenţi sociali.

Se întocmeşte fişa de evaluare socio-medicală. Persoana evaluată trebuie să ofere datele necesare şi să colaboreze la întocmirea documentaţiei necesare.

Aprobarea, respingerea, suspendarea sau încetarea dreptului la servicii de asistenţă 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 asistenţă socială organizate pe plan local şi pentru îngrijirea la domiciliu.

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

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

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

Serviciile  de îngrijire la domiciliu se sistează prin  Dispoziţia 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 şi libertăţile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanţă personală ori socială;

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

c) să li se asigure păstrarea confidenţialităţii asupra informaţiilor furnizate şi primite;

d) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se menţin condiţiile care au generat situaţia de dificultate;

e) să fie protejate de lege atât ele, cât şi bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exerciţiu;

f) să li se garanteze demnitatea, intimitatea şi respectarea vieţii intime;

g) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite.

(5) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate de Serviciul Protecție Specială au următoarele obligaţii:

a) să furnizeze informaţii corecte cu privire la identitate, situaţie familială, socială, medicală şi economică;

b) să participe, în raport cu vârsta, situaţia de dependenţă etc., la procesul de furnizare a serviciilor sociale;

c) să contribuie, în conformitate cu legislaţia în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcţie de tipul serviciului şi de situaţia lor materială;

d) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situaţia lor personală;

e) să respecte prevederile prezentului regulament.

**ART. 7 Activităţi şi funcţii**  
Principalele funcţii ale serviciului social de îngrijire la domiciliu sunt următoarele:  
**a)** de furnizare a serviciilor sociale de interes public general/local, prin asigurarea următoarelor activităţi:  
**1.** reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;  
**2.** reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractele de parteneriat încheiate cu alti furnizori de servicii sociale;  
**b)** de informare a beneficiarilor, potenţialilor beneficiari, autorităţilor publice şi publicului larg despre domeniul său de activitate, prin asigurarea următoarelor activităţi;  
**1.** elaborarea de materiale informative tipărite, care se distribuite în comunitate;  
**2**. elaborarea de materiale informative pe suport electronic (fotografii, date de informare sau publicitare)  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 şi de prevenire a situaţiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile din care fac parte persoanele beneficiare, potrivit scopului acestuia, prin asigurarea următoarelor activităţi:  
**1.** aplicarea  unor chestionare  de  verificare a satisfacției beneficiarilor;  
**2.** realizearea 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 activităţile de îngrijire acordate;  
**5**. informarea  beneficiarilor și luarea la cunoştiinţă 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 calităţii serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activităţi:  
**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 şi umane ale compartimentului Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice prin realizarea următoarelor activităţi:  
**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 şi categoriile de personal**  
**(1)** Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice**,** funcţionează 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 şi asistenţă – 4, din care 2 asistenți sociali, 1 referent , 1 muncitor;

c) personal cu funcţii administrative, gospodărire, întreţinere-reparaţii, deservire: 0;  
**d)** voluntari: - 0  
**2)** Raportul angajat/beneficiar este de 1/5.

**ARTICOLUL 9 Personalul de conducere**  
**(1)** Personalul de conducere este:  
**a)** şef de serviciu (șeful de serviciu al Serviciului Protecție Specială în cadrul căruia funcționează compartimentul Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice);  
**(2)** Atribuţiile personalului de conducere sunt:  
**a)** asigură coordonarea, îndrumarea şi controlul activităţilor desfăşurate de personalul serviciului şi propune organului competent sancţiuni disciplinare pentru salariaţii care nu îşi îndeplinesc în mod corespunzător atribuţiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii etc.;  
**b)** elaborează rapoartele generale privind activitatea serviciului social, stadiul implementării obiectivelor şi întocmeşte informări pe care le prezintă furnizorului de servicii sociale;  
**c)** propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire şi perfecţionare;  
**d)** colaborează cu alte centre/alţi furnizori de servicii sociale şi/sau alte structuri ale societăţii civile în vederea schimbului de bune practici, a îmbunătăţirii permanente a instrumentelor proprii de asigurare a calităţii serviciilor, precum şi pentru identificarea celor mai bune servicii care să răspundă nevoilor persoanelor beneficiare;  
**e)** întocmeşte raportul anual de activitate;  
**f)** asigură buna desfăşurare a raporturilor de muncă dintre angajaţii serviciului/centrului;  
**g)** propune furnizorului de servicii sociale aprobarea structurii organizatorice şi a numărului de personal;  
**h)** desfăşoară activităţi pentru promovarea imaginii centrului în comunitate;  
**i)** ia în considerare şi analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul serviciului pe care îl conduce;  
**j)** răspunde de calitatea activităţilor desfăşurate de personalul din cadrul serviciului şi dispune, în limita competenţei, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătăţirea acestor activităţi sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;  
**k)** organizează activitatea personalului şi asigură respectarea timpului de lucru şi a regulamentului de organizare şi funcţionare;  
**l)** reprezintă serviciul în relaţiile cu furnizorul de servicii sociale şi, după caz, cu autorităţile şi instituţiile publice, cu persoanele fizice şi juridice din ţară şi din străinătate, precum şi în justiţie;  
**m)** asigură comunicarea şi colaborarea permanentă cu serviciul public de asistenţă socială de la nivelul primăriei şi de la nivel judeţean, cu alte instituţii publice locale şi organizaţii ale societăţii civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;  
**n)** numeşte şi eliberează din funcţie personalul din cadrul serviciului, în condiţiile legii;  
**o)** întocmeşte proiectul bugetului propriu al serviciului şi contul de încheiere a exerciţiului bugetar;  
**p)** asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoştinţă atât personalului, cât şi beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare şi funcţionare;  
**q)** asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;  
**r)** alte atribuţii prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.  
**(3)** Funcţiile de conducere se ocupă prin concurs sau, după caz, examen, în condiţiile legii.  
**(4)** Candidaţii pentru ocuparea funcţiei de conducere trebuie să fie absolvenţi cu diplomă de învăţământ superior în domeniul psihologie, asistenţă socială şi sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenţi cu diplomă de licenţă ai învăţământului superior în domeniul juridic, medical, economic şi al ştiinţelor administrative, cu experienţă de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.  
**(5)** Sancţionarea disciplinară sau eliberarea din funcţie a conducătorilor instituţiei se face în condiţiile legii.

**ARTICOLUL 10** Personalul de specialitate, de îngrijire şi asistenţă.  
(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)** Atribuţii ale personalului de specialitate:  
**a)** asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile şi a prezentului regulament;  
**b)** colaborează cu specialişti din alte centre în vederea soluţionării cazurilor, identificării de resurse;  
**c)** monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;  
**d)** sesizează conducerii serviciului situaţii care pun în pericol siguranţa beneficiarului, situaţii de nerespectarea prevederilor prezentului regulament;  
**e)** întocmeşte rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;  
**f)** face propuneri de îmbunătăţire a activităţii în vederea creşterii calităţii serviciului şi respectării legislaţiei;  
**g)** alte atribuţii prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.  
**(3)** Atribuţii 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, întreţinere-reparaţii, deservire**  
În cadru compartimentului l Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice nu își desfășoară activitatea personal administrativ, gospodărie, întreţinere-reparaţii, deservire.

 **ARTICOLUL 12 Finanţarea serviciului**  
**(1)** În estimarea bugetului de venituri şi cheltuieli compartimentului Centrul de servicii comunitare și îngrijitori persoane vârstnice se are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puţin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.  
**(2)** Finanţarea cheltuielilor serviciului social acordat la domiciliu pentru realizarea activităţilor instrumentale ale vieţii zilnice  se asigură în condiţiile legii, din următoarele surse:  
a) bugetul local al Municipiului;  
b) donaţii, sponsorizări sau alte contribuţii din partea persoanelor fizice ori juridice din ţară şi din străinătate;  
c) fonduri externe rambursabile şi nerambursabile;  
d) alte surse de finanţare, în conformitate cu legislaţia în vigoare.

**Întocmit,**

**Şef serviciu: Szőcs Zsuzsanna Anna**