

CONSILIUL LOCAL AL COMUNEI SĂVINEȘTI
Județul Neamț

Aprobat,
PRIMAR,
HORCIU DANIEL

*MANUAL DE PROCEDURI
GENERALE PENTRU
SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE
ASISTENȚĂ SOCIALĂ*

CUPRINS

CAPITOLUL I - PROCEDURĂ PRIVIND SELECȚIA BENEFICIARILOR

CAPITOLUL II - PROCEDURĂ PRIVIND ACORDAREA SERVICIILOR

**CAPITOLUL III - PROCEDURĂ PRIVIND SISTAREA SERVICIILOR/
TRANSFERUL BENEFICIARULUI CĂTRE ALT FURNIZOR DE SERVICII**

CAPITOLUL IV- PROCEDURĂ PRIVIND RELAȚIA CU BENEFICIARII

**CAPITOLUL V - PROCEDURĂ PRIVIND NOTIFICAREA INCIDENTELOR
DEOSEBITE PETRECUTE ÎN PROCESUL DE FURNIZARE A SERVICIILOR**

**CAPITOLUL VI - PROCEDURĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI
REZOLVAREA SESIZĂRILOR / RECLAMAȚIILOR**

**CAPITOLUL VII - PROCEDURĂ PRIVIND PROTECȚIA ÎMPOTRIVA
ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII BENEFICIARILOR**

**CAPITOLUL VIII - PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA ȘI
EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARILOR**

CAPITOLUL I.

PROCEDURĂ PRIVIND SELECTIA BENEFICIARILOR

În cadrul Serviciului Public Local de Asistență Socială pot fi asistate pe perioadă nedeterminată, indiferent de vârstă, persoane cu nevoi sociale stabilite conform prevederilor legale în vigoare, care după caz, necesită, servicii de inserție și reinserție socială, precum și supraveghere, asistare, îngrijire.

Asistarea în Serviciul Public Local de Asistență Socială este efectuată la solicitarea persoanelor fizice ori juridice și este condiționată de o cerere scrisă, o sesizare scrisă sau telefonică.

În cazurile stabilite de legislația specifică, se respectă criteriile de selecție menționate în actul normativ.

Beneficiarii de servicii sociale au următoarele drepturi:

- Să le fie respectate drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială.
- Să le fie asigurată păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite.
- Să fie informați cu privire la drepturile și obligațiile pe care le au în calitate de asigurați
- Să fie asigurată continuitatea serviciilor furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate.
- Să fie protejați de lege atât ei cât și bunurile lor atunci când nu au capacitate de decizie, chiar dacă sunt îngrijiti în familie sau într-o instituție.
- Să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime.
- Să le fie respectate toate drepturile speciale în situația în care sunt minori sau persoane cu handicap.
- Să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică, putând alege variante de intervenții, dacă acestea există.
- Să fie informați asupra situațiilor de risc precum și asupra drepturilor sociale.

- Să li se comunice, în termeni accesibili, informațiile privind drepturile fundamentale și măsurile legale de protecție, precum și cele privind condițiile care trebuie îndeplinite pentru a le obține.
- De a primi serviciile prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire.
- De a refuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale.
- De a fi informat în timp util, asupra: drepturilor sociale, măsurilor legale de protecție și asupra situațiilor de risc, modificările intervenite în acordarea serviciilor, listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale, regulamentul de ordine internă.
- De a participa la evaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervenția socială.
- Dreptul de a avea acces la propriul dosar.
- De a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

Beneficiarii de servicii sociale au următoarele **obligații**:

- Să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică.
- Să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale.
- Să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală.
- Să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individual de asistență și îngrijire.
- Să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență și îngrijire.

Instituțiile publice, alte persoane juridice, precum și persoanele fizice sunt obligate să pună la dispoziția Serviciului Public Local de Asistență Socială al comunei SĂVINESTI toate actele, datele și informațiile pe care le dețin și care sunt necesare în vederea îndeplinirii de către aceasta a atribuțiilor ce îi revin și să permită accesul personalului de specialitate în sediile sau domiciliile lor numai în vederea îndeplinirii atribuțiilor stabilite potrivit legii.

CAPITOLUL II.

PROCEDURĂ PRIVIND ACORDAREA SERVICIILOR

Acordarea serviciilor sociale se acordă de personal specializat aflat în raporturi de serviciu cu Serviciul Public Local de Asistență Socială, cu respectarea procedurilor de lucru (fișelor de proces), în conformitate cu prevederile legale în domeniu.

Acordarea de servicii se face la cererea beneficiarului/familiei sau la sesizarea unei instituții sau persoane, dar numai cu acordul beneficiarului.

Prima etapă în acordarea serviciilor este evaluarea inițială a cazului, efectuată de echipa multidisciplinară la domiciliul beneficiarului. În această etapă, pe lângă evaluare, i se aduc la cunoștință beneficiarului drepturile și responsabilitățile ce-i revin, prevederi din regulamentele Primăriei.

Se completează Fișa de evaluare inițială/ formularul de anchetă socială, apoi se stabilește planul personalizat de îngrijire și asistență.

Deasemenea, se încheie un contract cu beneficiarul sau reprezentantul su legal, în conformitate cu prevederile legale.

Pe perioada acordării serviciilor, personalul desemnat va completa și semna toate fișele necesare și va consemna în registre toate informațiile. Semnătura beneficiarului este obligatorie, pentru a valida acordarea serviciilor.

Orice eveniment deosebit va fi adus la cunoștința conducerii Primăriei, în vederea luării măsurilor ce se impun.

Serviciile sociale acordate sunt GRATUITE.

CAPITOLUL III.
PROCEDURĂ PRIVIND SISTAREA
SERVICIILOR/TRANSFERUL BENEFICIARULUI CĂTRE
ALT FURNIZOR DE SERVICII

Constituie motiv de **sistare** a serviciilor sociale următoarele situații:

- a) refuzul obiectiv al beneficiarului de a mai primi serviciile, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
- b) nerespectarea în mod repetat de către beneficiar a regulamentului de ordine interioară al furnizorului de servicii ;
- c) încălcarea de către furnizor a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiar;
- d) retragerea autorizației de funcționare sau a acreditării furnizorului de servicii;
- e) limitarea domeniului de activitate pentru care furnizorul de servicii a fost acreditat, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiar;
- f) schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiar.

În aceste situații, se comunică beneficiarului lista cu ceilalți furnizori de servicii, pentru ca acesta să își exprime o altă opțiune, sau dosarul complet al beneficiarului este comunicat unui alt furnizor (cu acordul scris al beneficiarului sau reprezentantului său legal).

Constituie motiv de **încetare** a serviciilor sociale următoarele:

- a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- b) acordul părților privind încetarea contractului;
- c) scopul contractului a fost atins;
- d) forța majoră, dacă este invocată.
- e) decesul beneficiarului

În aceste situații, personalul completează fișa de încetare a acordării serviciilor, fișă care rămâne în dosarul beneficiarului.

CAPITOLUL IV.

PROCEDURĂ PRIVIND RELATIA CU BENEFICIARII

Serviciul Public Local de Asistență Socială are obligația de a furniza beneficiarilor informații referitoare la:

- a) serviciile sociale disponibile și modul de acces la acestea;
- b) drepturile și obligațiile beneficiarilor;
- c) regulamentul de organizare și funcționare al Primăriei ;
- d) alternativele existente la serviciile propuse ;
- e) beneficiile sociale pe care le pot accesa ;
- f) prevederile legale care privesc soluționarea problemelor beneficiarilor;
- g) furnizorii acreditați de servicii sociale existenți pe raza comunei.

Serviciul Public Local de Asistență Socială trebuie să asigure **accesul egal** al beneficiarilor la servicii sociale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, vârstă, apartenență etnică, origine națională, religie, opțiune politică sau antipatie personală.

Serviciul Public Local de Asistență Socială trebuie să utilizeze toate mijloacele și resursele disponibile pentru asigurarea unui înalt nivel calitativ al serviciilor oferite. Pentru desfășurarea în condiții optime a activității, conducerea unității poate dirija temporar personal suplimentar, în funcție de necesitățile ce se impun.

În toate situațiile care sunt prevăzute de lege cu privire la comunicarea datelor personale ale beneficiarilor către alți furnizori de servicii, Serviciul Public Local de Asistență Socială este obligat să asigure obținerea consimțământului beneficiarului.

Serviciul Public Local de Asistență Socială trebuie să asigure accesul neîngrădit al beneficiarilor la dosarul personal.

În situația în care se solicită informații cu caracter confidențial, unitățile au obligația să asigure respectarea cadrului legal pentru furnizarea acestora.

CAPITOLUL V.
PROCEDURĂ PRIVIND NOTIFICAREA
INCIDENTELOR DEOSEBITE PETRECUTE ÎN PROCESUL
DE FURNIZARE A SERVICIILOR

Serviciul Public Local de Asistență Socială, prin personalul specializat, oferă beneficiarilor săi un climat de siguranță și protecție.

- Notificările se fac în *Registrul pentru notificarea incidentelor deosebite*, aflat la sediul Serviciului Public Local de Asistență Socială.

- Notificările efectuate și măsurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor semnalate se consemnează și în dosarul beneficiarului.

- Notificările în registru sunt făcute de următoarele categorii de personal:

- personalul care asigură serviciile sociale
- asistenții medicali comunitari
- voluntari

- Se notifică cel puțin următoarele evenimente:

a) agravarea stării de boală sau orice modificare a stării de sănătate a unui beneficiar ce a necesitat apelarea serviciului de urgență – ambulanța;

b) decesul unui beneficiar, inclusiv circumstanțele în care s-a produs;

c) o rănire sau vătămare importantă ori accident în timpul acordării serviciilor sociale ;

e) contravenții și infracțiuni;

f) orice acuzații privind comportamentul inadecvat al unui membru al personalului;

g) modificarea accidentală a programului sau activităților

h) măsuri de restricționare a libertății de mișcare a beneficiarului luate de personal în caz de forță majoră

- După terminarea programului de lucru, personalul are obligația de a consemna în scris, în *Registrul pentru notificarea incidentelor deosebite* orice incident care a avut loc pe timpul acordării serviciilor.

- Orice incident va fi adus cât mai urgent la cunoștința conducerii Primăriei, de către personal, în vederea informării cât mai rapide a factorilor direct interesați.

- Primăria comunei SĂVINEȘTI informează în scris factorii direct interesați (susținătorul legal al beneficiarului, familia, poliția, instituțiile de coordonare etc., după caz) în legătură cu toate incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor, care afectează securitatea beneficiarilor și se asigură că notificarea a fost trimisă în maximum 24 de ore.

- În cazuri de extremă urgență informarea factorilor direct interesați (susținătorul legal al beneficiarului, familia, poliția, instituțiile de coordonare etc., după caz) poate fi făcută și verbal (prin telefon).

CAPITOLUL VI.

PROCEDURĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI REZOLVAREA SESIZĂRILOR / RECLAMAȚIILOR

Orice beneficiar are dreptul de a formula în scris, reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale.

1. Cui se adresează:

- Orice sesizare sau reclamație se adresează în scris conducerii Primăriei comunei **SĂVINEȘTI**

- Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului individualizat (asistent social, asistent medical, asistent personal, psiholog, voluntari, etc.)

2. Cum se efectuează:

- Sesizarea sau reclamația va fi formulată verbal sau în scris și va conține obligatoriu data întocmirii, numele, adresa și semnătura persoanei care a întocmit-o.

- Sesizarea sau reclamația va fi depusă la sediul Primăriei comunei **SĂVINEȘTI**, sau va fi transmisă prin poștă, pentru a fi înregistrată de către asistentul social în **Registrul special de consemnare a sesizărilor și reclamațiilor** beneficiarilor Serviciului Public Local de Asistență Socială.

- După ce sesizarea sau reclamația a fost înregistrată, aceasta va rămâne la asistentul social, urmand a fi înmănată în cel mai scurt timp conducerii Primăriei comunei **SĂVINEȘTI** în vederea soluționării.

3. Care sunt etapele și termenele de răspuns:

- Conducerea Primăriei comunei SĂVINEȘTI va analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii, cât și specialiștii implicați în implementarea planului individualizat de asistență și îngrijire.
- Reclamațiile vor fi soluționate cu promptitudine și corectitudine.
- Se va formula răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației.

4. Cum se răspunde la sesizare/reclamație:

- Beneficiarul care a făcut reclamația va primi răspuns în scris în termen de maxim 10 zile de la data înregistrării.

Dacă beneficiarul de servicii nu este mulțumit de soluționarea reclamației, acesta se poate adresa în scris Comisiei de mediere socială de la nivelul județului Neamț, care va clarifica prin dialog divergențele dintre părți, sau, după caz, instanței de judecată competente.

CAPITOLUL VII

PROCEDURĂ PRIVIND PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII BENEFICIARILOR

- Serviciului Public Local de Asistență Socială deține și aplică procedura privind protecția beneficiarilor de servicii sociale împotriva abuzului (fizic, psihologic, sexual, financiar-material), neglijării, discriminării, a tratamentului degradant sau inuman – fapte comise deliberat sau din ignoranță.

- Serviciului Public Local de Asistență Socială asigură informarea personalului și beneficiarilor/ susținătorilor legali asupra procedurii cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz/neglijență asupra beneficiarilor.

1. CARE SUNT FORMELE DE ABUZ?

Abuzul reprezintă o problemă socială ce trebuie definită adecvat, care necesită intervenție socială și instituții de asistență socială și de sănătate specializate, cadru juridic corespunzător pentru protecție.

1.1. ABUZUL EMOȚIONAL

Abuzul emoțional înseamnă indiferență, ostilitate sau respingere care afectează serios comportamentul și dezvoltarea personalității.

Tipurile de abuz emoțional pot fi:

- respingerea intenționată;
- izolarea;
- terorizare verbală;
- ignorarea nevoilor;
- coruperea beneficiarului sau deprivarea de demnitate.

1.2. ABUZUL FIZIC Abuzul fizic este vătămarea non-accidentală a beneficiarului.

1.3. ABUZUL SEXUAL

Abuzul sexual este obligarea sau îndemnarea unei persoane să participe la activități de natură sexuală sau asistarea unei alte persoane la activități care servesc plăcerii sexuale.

Abuzul sexual conține elemente de abuz fizic și emoțional.

1.4. NEGLIJAREA

Neglijarea constă în formele de rele tratamente aplicate beneficiarilor prin care se omite asigurarea nevoilor biologice emotionale și educationale ale acestora, punând în pericol dezvoltarea lor fizică, emoțională, cognitivă și socială.

2. CUM SE REACȚIONEAZĂ ÎN CAZUL UNUI ABUZ?

Primăriei comunei BAIINA încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor beneficiari sau a unor persoane din familie.

Persoanele care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar, **au obligația de a înștiința imediat conducerea Primăriei comunei SĂVINEȘTI**, care aplică legislația în vigoare, astfel:

- se apelează, după caz, salvarea, poliția, procuratura sau alți specialiști ;
- se va înștiința familia;
- echipa multidisciplinara va întocmi un raport asupra incidentului.

3. CUM SE PĂSTREAZĂ DATELE LEGATE DE ABUZURI?

Serviciului Public Local de Asistență Socială deține un **Registru privind protecția împotriva abuzurilor** în care personalul responsabil (asistentul social) consemnează situațiile sesizate precum și măsurile ce au fost luate; acestea sunt consemnate și în dosarul beneficiarului.

4. CUM SE INTERVINE ÎN CAZUL ÎN CARE SE IMPUNE RESTRIȚIONAREA LIBERTĂȚII DE MIȘCARE A BENEFICIARULUI ?

În cazurile în care sunt necesare intervenții de restricționare a libertății de mișcare a beneficiarului, măsurile se decid de către conducerea Primăriei comunei SĂVINEȘTI, împreună cu specialiștii colaboratori și cu familia beneficiarului, cu respectarea normelor legale în vigoare.

CAPITOLUL VIII

PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR

O dată pe an, în luna iunie, se aplică beneficiarilor un chestionar prin care să se poată identifica :

o nivelul de satisfacție generală privind modul de acordare a serviciilor, identificarea de activități sau soluții pentru îmbunătățirea planului individualizat de asistență,

o identificarea eventualelor nemulțumiri individuale și de grup vis a vis de activitate, personal, etc.

Prin analiza chestionarelor și a sugestiilor rezultate în urma întâlnirilor se va putea stabili gradul de satisfacție/insatisfacție a beneficiarilor cu privire la condițiile de furnizare a serviciilor sociale și facilitățile oferite.

După aplicarea chestionarelor de către asistentul social, se realizează analiza acestora la nivel de Serviciu Public Local de Asistență Socială.

Beneficiarii și echipa multidisciplinară vor fi informați despre rezultatele acestora printr-un comunicat întocmit de Serviciul Public Local de Asistență Socială.

Beneficiarii vor participa activ la identificarea de soluții în vederea îmbunătățirii serviciilor sociale.

Se organizează întâlniri periodice de grup și individuale cu beneficiarii și / sau aparținătorii pentru a obține un feed-back asupra calității serviciilor oferite, sugestii asupra eventualelor îmbunătățiri a serviciilor, identificarea de soluții pentru problemele depistate, etc.

În urma întâlnirilor de grup se redactează un proces verbal care va cuprinde problemele discutate și soluțiile/modificările stabilite împreună cu grupul de beneficiari.