

ROMÂNIA
JUDETUL NEAMT
CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI TÎRGU NEAMȚ

PROIECT

HOTĂRÂRE

privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare al Compartimentului „Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice” din cadrul Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț și a modelului de contract pentru acordarea de servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice

Consiliul Local al orașului Tîrgu Neamț, județul Neamț;

Având în vedere dispozițiile art. 43 alin.(1) din Legea 292/ 2011 asistenței sociale, actualizată, coroborate cu prevederile Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice – republicată, cu H.G.nr. 886/ 2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice și H.G.867/ 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;

Ținând cont de :

- Expunerea de motive nr.din....., înaintată de Primarul orașului Tîrgu Neamț și Raportul de specialitate al Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț nr. din, prin care se propune aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare al Compartimentului „Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice” din cadrul Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț și a modelului de contract pentru acordarea de servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice;
- Hotărârea Consiliului Local nr.117 din 31.05.2018 privind aprobarea organigramei și a statutului de funcții ale Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț
- Hotărârea Consiliului Local nr 15 din 31.01.2017 privind aprobarea Strategiei de Dezvoltare a Serviciilor Sociale a orașului Tîrgu Neamț 2017-2020
- Hotărârea Consiliului Local nr.151 din 08.07.2015 privind înființarea serviciului public de asistență socială, instituție publică având personalitate juridică, aflată în subordinea Consiliului Local al orașului Tîrgu Neamț, denumită Direcția de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț;

În temeiul art. 36, alin.2, lit.d, alin.6 lit.a pct.2, art. 45 alin.1, art.115 alin.1 lit.b și ale art.117 lit.a din Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală republicată, cu modificările și completările ulterioare;

HOTĂRĂȘTE:

Art. 1. Se aprobă Regulamentul de Organizare și Funcționare al Compartimentului „Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice”, din cadrul Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț, conform **Anexei nr. 1**, parte integrantă la prezenta hotărâre.

Art. 2. Se aprobă modelul de contract pentru acordarea de servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice, conform **Anexei nr. 2**, parte integrantă la prezenta hotărâre.

Art. 3. Direcția de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț va lua toate măsurile necesare pentru ducerea la îndeplinire a prevederilor prezentei hotărâri .

Art.4. Secretarul orașului va asigura publicarea și comunicarea prezentei hotărâri instituțiilor și persoanelor interesate.

**Inițiator,
Primar
Harpa Vasilică**

**Avizat pentru legalitate
Secretar oras,
c. j Țuțu Ion**

RAPORT DE SPECIALITATE

privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare al Compartimentului „Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice”, din cadrul Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț și a modelului de contract pentru acordarea de servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice

În conformitate cu prevederile art. 97 din Legea 292/2011 a asistenței sociale persoanele vârstnice dependente beneficiază de servicii de îngrijire personală acordate în concordanță cu gradul de dependență în care se află și nevoile individuale de ajutor, precum și în funcție de situația familială și veniturile de care dispun.

Autoritățile administrației publice locale au obligația de a asigura serviciile de îngrijire personală acordate la domiciliu sau în centre rezidențiale pentru persoanele vârstnice dependente singure ori a căror familie nu poate să le asigure îngrijirea, așa cum prevede art.97, alin.2 din Legea 292/2011 a asistenței sociale.

Pentru menținerea în mediul propriu de viață și prevenirea situațiilor de dificultate și dependență, persoanele vârstnice beneficiază de servicii de consiliere, de acompaniere, precum și de servicii destinate amenajării sau adaptării locuinței, în funcție de natura și gradul de afectare a autonomiei funcționale, așa cum prevede art.100, alin.2 din Legea 292/2011 a asistenței sociale.

Conform art.3 din Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale : "Furnizorii publici și privați de servicii sociale au obligația de a elabora, pentru fiecare tip de serviciu social aflat în administrare, regulamente proprii de organizare și funcționare, pe care le aprobă prin hotărâre/decizie a organului de conducere prevăzut de lege".

Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu serviciului social, care conține cel puțin următoarele: identificarea serviciului social, potrivit Nomenclatorului, scopul acestuia, cadrul legal de înființare, organizare și funcționare, principiile care stau la baza acordării serviciilor, funcțiile și activitățile principale, condiții de accesare, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare, structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal, conform art.2, din Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 .

Elaborarea regulamentelor proprii de organizare și funcționare se realizează, cu respectarea modelului-cadru al regulamentului aplicabil, a normelor specifice, convențiilor internaționale ratificate prin lege și a celorlalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și a standardelor minime de calitate aplicabile, conform art. 3, alin. 2 din Hotărârea Guvernului nr. 867/2015.

Propunerea de soluționare de mai-sus este reglementată de:

- prevederile Hotărârii Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- prevederile Legii nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările ulterioare;
- prevederile Legii nr. 17/2000 a persoanelor vârstnice, republicată, modificată și completată;
- Ordinul nr. 2126/ 15.11.2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fara adapost, tinerilor care au parasit sistemul de protectie a copilului si a altor categorii de persoane adulte aflate in dificultate, precum si pentru serviciile acordate in comunitate, serviciile acordate in sistem integrat si cantinelor sociale-Anexa 8;
- Legea 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale cu modificările si completările ulterioare;

–Hotărârea Guvernului nr.118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale cu modificările și completările ulterioare;

–Hotărârea Guvernului nr.978 din 2015 privind aprobarea standardelor minime de cost pentru serviciile sociale și a nivelului venitului lunar pe membru de familie în baza căruia se stabilește contribuția lunară de întreținere datorată de către sustinatorii legali ai persoanelor vârstnice din centrele rezidențiale;

Având în vedere competențele Consiliului Local prevăzute de art. 36 alin. 6, lit. a), pct.2 din Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată, cu modificările și completările ulterioare, propunem spre aprobare proiectul de hotărâre privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare al Compartimentului „Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice”, din cadrul Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț și a modelului de contract pentru acordarea de servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice.

Director Executiv,
Buduroi Emanuel

Compartiment Juridic,
Huțanu Florina-Alina

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A ORAȘULUI TÎRGU NEAMȚ
-PRIMAR-

Nr. din

EXPUNERE DE MOTIVE

la proiectul de Hotărâre privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare al Compartimentului „ Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice”, din cadrul Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț și a modelului de contract pentru acordarea de servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice

În conformitate cu Legea asistenței sociale nr.292/2011 care constituie reglementarea-cadru ce trasează principiile generale și direcțiile de acțiune cu privire la cadrul legal specific serviciilor sociale, precum și a Legii nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată cu modificările și completările ulterioare, responsabilitatea privind înființarea, organizarea și administrarea serviciilor sociale revine autorității publice locale. Autoritățile administrației publice locale au obligația de a asigura serviciile de îngrijire personală acordate la domiciliu sau în centre rezidențiale pentru persoanele vârstnice dependente, singure ori a căror familie nu poate să le asigure îngrijirea.

Prin înființarea structurii de sprijin Compartimentul „ Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice” din cadrul Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț se dorește ca persoanele aflate în dificultate să aibă suportul corespunzător din partea comunității precum și din partea instituțiilor și organelor de specialitate, ca o alternativă la soluțiile existente în prezent de a avea șanse egale pentru prevenirea marginalizării. Pentru menținerea în mediul propriu de viață și prevenirea situațiilor de dificultate și dependență, persoanele vârstnice beneficiază de servicii de consiliere, de acompaniere, precum și de servicii destinate amenajării sau adaptării locuinței, în funcție de natura și gradul de afectare a autonomiei funcționale.

Furnizorii publici și privați de servicii sociale au obligația de a elabora, pentru fiecare tip de serviciu social aflat în administrare, regulamente proprii de organizare și funcționare, pe care le aprobă prin hotărâre/decizie a organului de conducere prevăzut de lege.

Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu serviciului social, care conține cel puțin următoarele: identificarea serviciului social, potrivit Nomenclatorului, scopul acestuia, cadrul legal de înființare, organizare și funcționare, principiile care stau la baza acordării serviciilor, funcțiile și activitățile principale, condiții de accesare, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare, structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal.

Elaborarea regulamentelor proprii de organizare și funcționare se realizează cu respectarea modelului-cadru al regulamentului aplicabil, a legislației specifice, convențiilor internaționale ratificate prin lege și a celorlalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și a standardelor minime de calitate aplicabile.

Considerând legală și oportună propunerea de mai sus, solicit adoptarea proiectului de hotărâre privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare al Compartimentului „ Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice” din cadrul Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț și modelului de contract pentru acordarea de servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice.

INIȚIATOR,
PRIMAR,
VASILICĂ HARPA

Anexa nr. 2
la HCL nr. _____ din data de _____

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI TÎRGU NEAMȚ
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A ORAȘULUI TÎRGU NEAMȚ
Nr. _____ din _____

C O N T R A C T
pentru acordarea de servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice

1.Părțile contractante:

1.DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A ORAȘULUI TÎRGU NEAMȚ cu sediul în Tîrgu Neamț, strada Ștefan cel Mare, nr. 62, județul Neamț, denumit în continuare furnizor de servicii sociale, acreditată conform certificatului de acreditare seria AF, numărul 002298 din data de 17.09.2015 cod de înregistrare fiscală 34777240 cont nr.....
deschis la Trezoreria Tîrgu Neamț, reprezentată de, în calitate de director executiv

2. _____ CNP _____
(numele beneficiarului de servicii sociale) denumit în continuare beneficiar, cu domiciliul /reședința în localitatea Tîrgu Neamț, str. _____, nr. _____
bl. _____ ap. _____ județul Neamț, (adresa în fapt: str. _____ nr. _____,
bl. _____ ap. _____ posesor al B.I./C.I. seria _____ nr. _____ eliberat/eliberată la data de _____, de _____

reprezentat prin domnul/doamna..... domiciliat(ă) în
....., str....., nr....., bl.....sc.....ap....., posesor /posesoare al/a B.I./C.I. seria..... nr....., eliberat(ă) la data dede către
conform.....
(se va menționa actul care atestă calitatea de reprezentant)
nr...../ data

2.Având în vedere :

- Dispoziția Primarului orașului Tg. Neamț nr. _____, din data de _____
- Fișa de evaluare sociomedicală nr. _____ data _____
- Plan individualizat de asistență și îngrijire nr _____ din _____

3.Convîn asupra următoarelor:

Obiectul contractului îl constituie acordarea de servicii sociale de îngrijire la domiciliu.

Obiectivul general: creșterea calității vieții persoanei vârstnice prin acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu corespunzătoare nevoii identificate.

Activitățile desfășurate în vederea asigurării serviciilor de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice sunt:

- **ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice:** igienă corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, mobilizare și transfer, deplasarea în interior, comunicare.
- **ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice:** prepararea hranei, efectuarea de cumpărături sau achitarea unor facturi, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare a bunurilor.
- **asistență medicală** (administrare medicație numai în conformitate cu prescripțiile medicale eliberate de medicii de familie sau cabinete medicale de specialitate), monitorizare în scop preventiv și terapeutic a stării de sănătate somatică și psihică;
- **informare și consiliere psihologică;**
- **servicii de reabilitare funcțională** (kinetoterapie, masaj).

4. Durata contractului

4.1. Durata contractului este de _____ luni, de la data de _____ până la data de _____.

4.2. Durata contractului poate fi prelungită cu acordul părților și numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, revizuirea planului de asistență și îngrijire.

5. Contravaloarea lunară a serviciilor sociale de îngrijiri la domiciliu este de _____ lei, la un tarif orar de _____ lei și se achită la casieria Primăriei orașului Tîrgu Neamț, din strada Stefan cel Mare, nr.62, în termen de 5 zile lucratoare de la data emiterii Dispoziției de acordare servicii.

Contribuția beneficiarului este în conformitate cu prevederile HCL _____ din _____, în raport cu gradul de dependență stabilit prin fișa de evaluare, venitul beneficiarului și numărul de ore de îngrijiri la domiciliu.

6. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale:

- 6.1. implementarea măsurilor prevăzute în planul individualizat de îngrijire și asistență;
- 6.2. reevaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii sociale;
- 6.3. revizuirea planului individualizat de asistență socială, în vederea adaptării serviciilor sociale la nevoile beneficiarului.

7. Drepturile furnizorului de servicii sociale:

- 7.1. de a verifica veridicitatea informațiilor primite de la beneficiarul de servicii sociale;
- 7.2. de a sista acordarea serviciilor sociale, către beneficiar în cazul în care constata că acesta i-a furnizat informații eronate;
- 7.3. de a utiliza, în condițiile legii, date denominalizate în scopul întocmirii de statistici pentru dezvoltarea serviciilor sociale.

8. Obligațiile furnizorului de servicii sociale:

- 8.1. să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului de servicii sociale, rezultate din prezentul contract;

- 8.2. să acorde servicii sociale prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire, cu respectarea acestuia și a standardelor minimale de calitate a serviciilor sociale;
- 8.3. să depună toate diligențele pentru a asigura beneficiarul de continuitatea serviciilor sociale furnizate;
- 8.4. să fie receptiv și să țină cont de toate eforturile beneficiarului de servicii sociale în îndeplinirea obligațiilor contractuale și să considere că beneficiarul și-a îndeplinit obligațiile contractuale în măsura în care a depus toate eforturile;
- 8.5. să informeze beneficiarul de servicii sociale asupra:
- conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
 - oportunității acordării altor servicii sociale;
 - listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
 - oricărei modificări de drept a contractului;
- 8.6. să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, să completeze și/sau să revizuiască planul individualizat de asistență și îngrijire exclusiv în interesul acestuia;
- 8.7. să respecte, conform legii, confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;
- 8.8. să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;
- 8.9. să utilizeze contribuția beneficiarului de servicii sociale exclusiv pentru acoperirea cheltuielilor legate de acordarea serviciilor sociale;

9. Drepturile beneficiarului

9.1. În procesul de acordare a serviciilor sociale prevăzute la pct. 3, furnizorul de servicii sociale va respecta drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului de servicii sociale.

9.2. Beneficiarul are următoarele drepturi contractuale:

- a) de a primi servicii sociale prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire
- b) de a se asigura continuitatea serviciilor sociale atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- c) de a refuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;
- d) de a fi informat, în timp util și în termeni accesibili, asupra:
 - drepturilor sociale, măsurilor legale de protecție și asupra situațiilor de risc;
 - modificărilor intervenite în acordarea serviciilor sociale;
 - oportunității acordării altor servicii sociale;
 - listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
 - regulamentului de organizare și funcționare;
- e) de a participa la evaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervenția socială care i se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă ele există;
- f) dreptul de a avea acces la propriul dosar;
- g) de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

10. Obligațiile beneficiarului:

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

10.2. să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;

10.3. să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență și îngrijire;

10.4. să achite plata serviciilor în raport cu gradul de dependență stabilit în urma evaluării și în raport cu veniturile ;

10.5. să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale, în termen de 5 zile;

10.6. să respecte regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului de Îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice (reguli de comportament, program, persoanele de contact etc.)

11. Soluționarea reclamațiilor

11.1 Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale.

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

11.3 Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului individualizat de asistență socială și de a formula răspuns în termen de maximum 15 zile de primirea reclamației.

12. Rezilierea contractului

12.1 Constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele:

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

13. Încetarea contractului

13.1. Constituie motiv de încetare a prezentului contract următoarele:

- a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- b) acordul părților privind încetarea contractului;
- c) scopul contractului a fost atins;
- d) forța majoră, dacă este invocată;
- e) în cazul decesului beneficiarului;
- f) în situația în care beneficiarul nu mai locuiește pe raza orașului Tîrgu Neamț;
- g) nerespectarea în mod repetat de către beneficiar a termenilor contractuali;
- h) manifestarea unui comportament neadecvat față de personalul care îi acordă servicii sociale;
- i) în situația în care beneficiarul nu mai îndeplinește condițiile pentru care au fost acordate serviciile de îngrijire (expirare contract sau în cazul în care primește sprijin și îngrijire din partea altor instituții/persoane);
- j) în situația în care beneficiarul a fost încadrat în gradul grav de handicap și are asistent personal;
- k) în situația în care beneficiarul este internat într-un centru de îngrijire și asistență;
- l) încheierea cu alte persoane a contractului de vânzare-cumpărare a locuinței cu clauză de întreținere sau orice act juridic care prevede întreținerea;
- m) în situația în care se constată ca persoana vârstnică nu a plătit contribuția stabilită prin contract, conform hotărârii Consiliului Local al orașului Tîrgu Neamț, până la data de 5 a fiecărei luni pentru luna în curs.

14. Clauze speciale

14.1. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii prezentului contract, de a conveni modificarea clauzelor acestuia prin act adițional;

14.2. Limba care guvernează prezentul contract este limba română.

14.3. Prezentul contract va fi interpretat conform legilor din România.

14.4. Furnizorul de servicii sociale realizează monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale acordate.

14.5. După evaluarea rezultatelor serviciilor sociale acordate beneficiarului, respectiv revizuirea planului individualizat de îngrijire și asistență poate fi încheiat un nou contract de acordare a serviciilor sociale la solicitarea beneficiarului.

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

(data)

BENEFICIAR/Reprezentant legal

(numele și prenumele)

**DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
A ORAȘULUI TÎRGU NEAMȚ
DIRECTOR EXECUTIV**

Compartiment Financiar Contabil

Consilier Juridic,

REGULAMENT
de organizare și funcționare a
Compartimentului „ Servicii de
Îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice”

ARTICOLUL 1

Definiție

1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al Compartimentului „ Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru Persoane Vârstnice” din cadrul Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț, înființat conform Hotărârii Consiliului Local al orașului Tîrgu Neamț nr.117 din data de 31.05.2018, elaborat în vederea asigurării funcționării acestuia, cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a asigurării accesului potențialilor beneficiari la informații privind condițiile de admitere/respingere, serviciile oferite, încetare/sistare etc.

2) Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii atât pentru persoanele beneficiare, cât și pentru angajații Compartimentului de Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru Persoane Vârstnice și după caz, pentru membrii familiei beneficiarilor, reprezentanții legali/convenționali.

ARTICOLUL 2

Identificarea serviciului social

Serviciul social: Compartimentul „Servicii de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” cod social **8810ID-I** a fost înființat prin Hotărârea Consiliului Local al Orașului Tîrgu Neamț nr. 117/31.05.2018 și administrat de furnizorul Direcția de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț, serviciu public cu personalitate juridică, din subordinea Consiliului Local al orașului Tîrgu Neamț, acreditat conform Certificatului de Acreditare seria AF, numărul 002298 din data de 17.09.2015, ca furnizor de servicii sociale de către de Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice.

Sediul serviciului social de îngrijire persoane vârstnice la domiciliu este în localitatea Tîrgu Neamț, strada Ștefan cel Mare, nr. 62.

ARTICOLUL 3

Scopul serviciului social

Scopul principal al Compartimentului „Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru Persoane Vârstnice” este de a oferi sprijin și suport în vederea prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluderii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

Nevoile persoanelor de vârstă a III-a sunt multiple, ele se raportează la starea materială și starea de sănătate a beneficiarului. Compartimentul „Servicii de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” furnizează servicii sociale de interes local prin acordarea de servicii de îngrijire personală la domiciliul beneficiarilor.

Activitățile desfășurate în Compartimentul de Servicii de Îngrijirii la domiciliu pentru persoane vârstnice:

- **ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice:** igienă corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, mobilizare și transfer, deplasarea în interior, comunicare.
- **ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice:** prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare a bunurilor.
- **asistență medicală** (administrare medicație numai în conformitate cu prescripțiile medicale eliberate de medicii de familie sau cabinete medicale de specialitate), monitorizare în scop preventiv și terapeutic a stării de sănătate somatică și psihică;
- **informare și consiliere psihologică;**
- **servicii de reabilitare funcțională** (kinetoterapie, masaj).

Serviciile de îngrijire personală sunt stabilite în Planul individualizat de îngrijire și asistență și sunt asigurate de către infirmiere.

Beneficiarii primesc asistență și suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice în funcție de nevoile individuale, corelate cu gradul de dependență obținut în urma evaluării socio-medicală (geriatrică), conform Grilei naționale 886/2000 de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice.

Procesul de acordare a serviciilor de îngrijire la domiciliu se realizează 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, managerul de caz poate implica la nevoie și alți specialiști în realizarea planului individualizat de îngrijire și asistență (psiholog, kinetoterapeut).

Grupul țintă este format din persoane vârstnice cu domiciliul în orașul Tîrgu Neamț (*persoane vârstnice = persoane care au împlinit vârsta legală de pensionare*), care se află în una din situațiile prevăzute la art. 4 din Legea 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice și care sunt încadrate într-un grad de dependență, așa cum prevede Hotărârea nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice.

Situațiile de dificultate cărora li se adresează serviciul social sunt:

- Persoane vârstnice care locuiesc singure și care nu au autonomie personală;
- Persoane vârstnice care locuiesc împreună cu o altă persoană vârstnică ce nu are capacitatea de a o îngriji sau cu o persoană încadrată în grad de handicap grav/accentuat;
- Persoane vârstnice fără venituri sau cu venituri mici/insuficiente;
- Persoane vârstnice care nu au posibilitatea de a se gospodări singure;
- Persoane vârstnice care necesită îngrijiri specializate;
- Persoane vârstnice care se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio-medicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice.

Nu pot beneficia de serviciile Compartimentului „Servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice” următoarele categorii de persoane :

- care deși au vârsta necesară, nu au domiciliul legal pe raza orașului Tîrgu Neamț;

- care refuză să ofere informații sau oferă informații false cu privire la situația sa sau a celorlalți membri ai familiei;
- care locuiește împreună cu alte persoane care au obligația și/sau capacitatea de întreținere și îngrijire;
- care are întreținător legal ca urmare a încheierii unui contract de întreținere; excepție făcând situația în care nu este respectată obligația de întreținere și de îngrijire de către noul proprietar al bunurilor obținute ca urmare a actului juridic de înstrăinare și persoana vârstnică își asumă obligația inițierii demersurilor legale în vederea responsabilizării acestuia pe cale legală;
- nevoile persoanei vârstnice depășesc serviciile acordate.

ARTICOLUL 4

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Compartimentul de Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru Persoane Vârstnice funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de:

Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările ulterioare;

Legea nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată în 2008, precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului;

Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 privind Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice.

Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 privind aprobarea Nomenclatorului Serviciilor sociale precum și a regulamentelor cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;

Legea 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale cu modificările și completările ulterioare;

Hotărârea Guvernului nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale cu modificările și completările ulterioare;

Hotărârea Guvernului nr. 978 /2015 privind aprobarea standardelor minime de cost pentru serviciile sociale și a venitului lunar pe membru de familie în baza căruia se stabilește contribuția lunară de întreținere datorată de către susținătorii legali ai persoanelor vârstnice din centrele rezidențiale.

(2) Standard minim de calitate aplicabil: **Ordin MMFPSPV nr. 2126/05.11.2014** privind standardele minime de calitate pentru serviciile sociale, Anexa nr.8.

(3) Serviciul social funcționează în structura Serviciului de Asistență Socială din cadrul Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț.

ARTICOLUL 5

Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Compartimentul de servicii de îngrijire la domiciliu pentru 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 în cadrul Compartimentului de servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice sunt următoarele:

- a) respectarea, cu prioritate, a dreptului persoanei vârstnice de a trăi în propria familie, într-un mediu familial;
- 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) deschiderea către comunitate;
- f) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- g) asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- h) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de discernământ și capacitatea de exercițiu;
- i) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- j) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- k) preocuparea permanentă pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- l) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- m) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- n) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- o) responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legale cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;
- p) 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;
- r) colaborarea compartimentului cu alte servicii de asistență socială și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale.
- s) asistarea persoanelor aflate în situații de dificultate și vulnerabilitate socială, prin implicarea în identificarea, înțelegerea, evaluarea corectă și soluționarea problemelor individuale;
- ș) evitarea oricărei forme de discriminare bazate pe rasă, etnie, sex și orientare sexuală, statut marital, convingeri politice sau religioase, deficiență fizică sau psihică, situație materială și/sau orice altă preferință, caracteristică, condiție sau statut.
- t) promovarea principiului justiției sociale prevăzute de actele normative în vigoare;
- ț) egalitatea șanselor privind accesul persoanelor asistate la informații, servicii, resurse și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor;
- u) respectarea demnității individului, unicității și valorii fiecărei persoane.

ARTICOLUL 6

Beneficiarii serviciilor sociale

(1) Beneficiarii serviciilor sociale acordate în cadrul Compartimentului de servicii de Îngrijire la Domiciliu pentru persoane vârstnice sunt persoanele care au împlinit vârsta legală de pensionare, cu domiciliul în

orașul Tîrgu Neamț, încadrate în grade de dependență care, datorită diminuării sau pierderii autonomiei funcționale, necesită sprijin.

(2) Condițiile de acces/admitere în programul de îngrijire la domiciliu sunt următoarele:

a) Acte necesare

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

- cerere persoanei vârstnice/ reprezentantului legal/ instanței judecătorești sau, sesizarea altei persoane, de acordare a serviciilor sociale ;
- copii xerox după actele de stare civilă: carte de identitate, certificat de căsătorie/ deces, etc.;
- acte medicale: adeverință medicală de la medicul de familie cu diagnosticul medical și recomandarea îngrijirii la domiciliu;
- actul de proprietate a locuinței sau actul în baza căruia persoana vârstnică locuiește la adresa respectivă, în copie, pentru a dovedi ca persoana vârstnică nu are întreținător legal ca urmare a încheierii unui contract de întreținere, contract de vânzare-cumpărare cu uzufruct viager sau orice act juridic cu clauză de întreținere.
- adeverință ANAF (alte venituri), certificat fiscal sau declarație pe proprie răspundere privind veniturile realizate lunar și bunurile imobile aflate în proprietate
- talon de pensie aferent lunii anterioare înregistrării cererii (original sau xerocopie)
- ancheta socială efectuată la domiciliul solicitantului*

*Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita documente suplimentare necesare în procesul de evaluare a situației potențialului beneficiar al serviciului.

În situația în care starea de sănătate a persoanei vârstnice nu permite obținerea consimțământului acesteia, pentru acordarea îngrijirilor temporare sau permanente la domiciliu, decizia se ia de către furnizorul de servicii sociale, pe baza anchetei sociale și a recomandărilor medicale făcute de medicul de familie, prin consultarea medicului specialist, cu acceptul rudelor de gradul I ale persoanei respective sau, în lipsa acestora, cu acceptul unui alt membru al familiei.

Serviciile sociale și sociomedicale se asigură:

- fără plata contribuției persoanelor vârstnice în situația în care acestea nu au venituri;
- cu plata unei contribuții *, în funcție de nivelul venitului, în situația în care acestea realizează venituri.

* conform hotărârii Consiliului Local al orașului Tîrgu Neamț.

Persoanele vârstnice care se încadrează în grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, îndreptățite să beneficieze de serviciile sociale de îngrijiri la domiciliu și care realizează venituri, beneficiază de servicii cu plata unei contribuții, în funcție de tipul de servicii acordate și de venitul persoanei, fără a se depăși costul acestora calculat pentru perioada respectivă. Tipurile de servicii și costul acestora se stabilesc prin hotărâre a Consiliului local al orașului Tîrgu Neamț cu respectarea prevederilor legii.

Dreptul la asistență socială se stabilește prin dispoziția Primarului orașului Tîrgu Neamț, în urma identificării și stabilirii nevoilor beneficiarilor, prin întocmirea anchetelor sociale, de către inspectorii cu atribuții în domeniul asistenței sociale, din cadrul Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț.

După emiterea dispoziției de acceptare, furnizorul încheie un Contract de furnizare de servicii cu persoana asistată sau cu reprezentantul legal al acesteia, după caz.

Formatul și conținutul contractului de furnizare de servicii este stabilit de Direcția de Asistență Socială

a orașului Tîrgu Neamț, în baza modelului aprobat prin Ordinul ministrului muncii, familiei, protecției sociale și a persoanelor vârstnice 73/2005 și aprobat de Consiliul Local.

”Contractul de furnizare de servicii sociale de îngrijire la domiciliu” este încheiat între beneficiar și Direcția de Asistență Socială Tîrgu Neamț, pe o perioadă de 12 luni, cu posibilitatea de prelungire prin act adițional cu acordul părților numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, revizuirea planului de asistență și îngrijire.

Contractul de furnizare de servicii este redactat în două exemplare originale, iar contribuția de plată a serviciilor este prevăzută în contract.

Acceptarea/ respingerea, încetarea/ sistarea dreptului la servicii sociale de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice, se face prin dispoziția primarului.

b) Criterii de eligibilitate:

Este eligibilă pentru acordarea serviciilor de Îngrijire la domiciliu persoana vârstnică, care îndeplinește următoarele condiții:

- are vârsta legală de pensionare stabilită conform actelor normative în vigoare;
- locuiește cu forme legale în Tîrgu Neamț și are nevoie de servicii de îngrijire la domiciliu
- nu a încheiat cu alte persoane contract de vânzare-cumpărare a locuinței cu clauză de întreținere, contract de vânzare-cumpărare cu uzufruct viager sau orice act juridic cu clauză de întreținere.
- să fie încadrată în grad de dependență în urma aplicării fișei de evaluare socio-medicală (geriatrică) aprobată prin H.G. nr.886/2000;
- să nu fie încadrată în gradul I de handicap, cu asistent personal de către Comisia de Expertiză Medicală a Persoanelor cu Handicap pentru Adulți Neamț

Dispoziția de admitere/respingere

Referatul de aprobare a dispoziției de admitere/ respingere este întocmit și înregistrat de asistentul social și are la bază rezultatul evaluării nevoilor individuale și recomandarea managerului de caz. Dispoziția de admitere/ respingere se întocmește în baza referatului de aprobare a dispoziției de admitere/respingere și este emisă de către Primarul orașului Tîrgu Neamț.

Dispoziția de admitere/ respingere poate fi contestată în contencios administrativ în termen de 30 de zile de la data comunicării.

c) Condiții de încetare a serviciilor

Serviciile de Îngrijire la domiciliu încetează prin Dispoziție de încetare/sistare, în baza referatului de dispoziție. Dispoziția de încetare/sistare este emisă de către Primarul orașului Tîrgu Neamț.

Dispoziția de încetare/sistare va fi comunicată beneficiarului în scris în termen de 10 zile și poate fi contestată în contencios administrativ în termen de 30 de zile de la data comunicării.

Condițiile de încetare a serviciilor de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice sunt:

- la solicitarea beneficiarului sau a reprezentantului legal al acesteia;
- decesul beneficiarului;
- în situația în care beneficiarul nu mai locuiește pe raza orașului Tîrgu Neamț;
- nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a termenilor contractuali;
- manifestarea unui comportament neadecvat față de personalul care-i acordă servicii sociale;
- în situația în care beneficiarul nu mai îndeplinește condițiile pentru care au fost acordate serviciile de îngrijire (expirare contract sau în cazul în care primește sprijin și îngrijire din partea altor instituții /persoane);

- încadrarea beneficiarului în gradul I de dependență cu asistent personal de către Comisia de Expertiză Medicală a Persoanelor cu Handicap pentru Adulți Neamț
- în cazul în care beneficiarul este internat într-un centru de îngrijire și asistență;
- retragerea autorizației de funcționare sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;
- limitarea domeniului de activitate pentru care furnizorul de servicii sociale a fost acreditat, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;

Condiții de sistarea serviciilor de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice sunt:

-la solicitarea justificată a beneficiarului sau a reprezentantului legal al acesteia;

-în situația în care beneficiarul înștiințează furnizorul că este plecat de pe raza orașului Tîrgu Neamț, specificând perioada și locația.

(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în cadrul Compartimentului de servicii de Îngrijire la domiciliu pentru Persoane vârstnice 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 protejați de lege atât ei, 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;
- h) să fie informații cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apare pe parcursul derulării serviciilor;
- i) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- j) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- k) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile oferite;
- l) să primească servicii sociale prevăzute în planul de intervenție;
- m) să refuze, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;
- n) să fie informați în timp util și în termeni accesibili, asupra oportunității acordării altor servicii sociale;
- o) beneficiarii au dreptul de a avea acces la propriul dosar.

(5) Persoanele beneficiare de servicii de Îngrijire la domiciliu au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, socială, economică și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
- b) să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență și îngrijire;
- c) să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale în termen de 5 zile;
- d) să aibă un comportament decent, de a respecta personalul serviciului, fără conversații sau remarci nepoliticoase care pot leza alte persoane;
- e) să nu solicite servicii suplimentare față de cele prevăzute în contractul de acordare a serviciilor sociale;

f) să contribuie la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul de servicii și de situația lor materială;

ARTICOLUL 7

Activități și funcții

Principalele funcții ale Compartimentului de Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru Persoane vârstnice sunt următoarele:

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

1. acordarea de servicii funcție de nevoile identificate;
2. activități ce privesc furnizarea serviciilor de bază: ajutor pentru igiena corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, transfer și mobilizare, deplasare în interior, comunicare;
3. activități ce vizează furnizarea serviciilor de suport: ajutor pentru prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare, activități de petrecere a timpului liber;
4. activități de asistență socială: vizite la domiciliu, asigurarea de legături cu alte servicii/instituții, evaluarea nevoilor și elaborarea planului individualizat de servicii, însoțirea vârstnicilor în diverse situații de ordin social

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 pe suport scris (fluturași) care sunt distribuite în comunitate
2. elaborarea de materiale informative pe suport electronic (fotografii, date de informare sau publicitare) ;
3. elaborarea de comunicate de presă și articole de specialitate pentru mass media
4. asigură informarea beneficiarilor/ a aparținătorilor cu privire la regulamentul propriu de organizare și funcționare precum și cu privire la drepturile și obligațiile beneficiarilor;
5. elaborarea de rapoarte de activitate;
6. întâlniri cu liderii comunității, președinții Asociațiilor de proprietari, preoți, medici, poliție, reprezentanți ai Casei de Ajutor Reciproc a Pensionarilor.

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. drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare de servicii sociale;
 2. personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor;
 3. măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile desfășurate
- organizarea de sesiuni periodice de instruire a personalului cu privire la activitățile de îngrijire acordate;
4. încurajarea beneficiarilor să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care vizează serviciile primite;
 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;
 6. serviciul utilizează o procedură proprie privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz sau neglijare a beneficiarilor și aplică prevederile legale cu privire la semnalarea către instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificate;
 7. serviciul consemnează și notifică incidentele deosebite survenite în procesul de acordare a serviciilor;
 8. prevenirea situațiilor de discriminare pe diferite criterii.

9. sensibilizarea opiniei publice cu privire la problemele cu care se confruntă persoanele vârstnice;

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 procedurii proprii de intervenție (condiții privind accesarea serviciilor, evaluarea și planificarea acestora, acordarea îngrijirilor, condiții de încetare a serviciilor)
4. realizarea de rapoarte anuale privind progresul serviciilor;

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

1. evaluarea performanțelor angajaților;
2. furnizorul serviciilor asigură condiții pentru crearea oportunităților de dezvoltare a performanțelor angajaților;
3. personalul de îngrijire are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare;
4. întocmirea de referate de necesitate;
5. elaborarea anuală, în ultima lună a semestrului IV, a bugetului propriu în vederea alocării resurselor financiare în mod optim pentru dezvoltarea și desfășurarea serviciilor;
6. întocmirea fișelor de post cu atribuții bine definite și clare, la inițiativa directorului executiv, directorului adjunct și șefului de serviciu din cadrul D.A.S. Tîrgu Neamț.

ARTICOLUL 8

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Compartimentul Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru Persoane Vârstnice funcționează cu un număr de 7 posturi, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Local al Orașului Tîrgu Neamț nr. 117 din 31.05.2018, din care:

- a) personal de conducere: - este asigurat prin șeful Serviciului de Asistență Socială
- b) personal de specialitate de îngrijire și asistență - 7 ;
- c) voluntari

(2) Raportul angajat/beneficiar asigură prestarea serviciilor de îngrijire și asistență la domiciliul persoanei beneficiare, în funcție de nevoile persoanelor beneficiare, de gradul de dependență în care aceasta a fost încadrată în urma evaluării complexe și cu respectarea standardelor minime de calitate.

ARTICOLUL 9

Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere este:

- directorul executiv al DAS Tg. Neamț
- șeful Serviciului de Asistență Socială

(2) Atribuțiile șefului Serviciului de Asistență Socială sunt:

- a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului și propune/dispune 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 compartimentului;
 - 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 celelalte servicii de asistență socială, cu alte instituții publice locale și județene și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
 - n) propune proiectul bugetului propriu al serviciului;
 - o) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;
 - p) asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;
 - 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) asistent social (cod 263501)

- b) psiholog (cod 263411)
- c) kinetoterapeut (cod 226405)
- d) maseur (cod 325501)
- e) îngrijitor la domiciliu (cod 532204)
- f) asistent medical (cod 325901)

(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

A. Atribuțiile asistentului social

- a) identifică nevoile beneficiarului, evaluează situația beneficiarului și stabilește obiectivele specifice relevante pentru aria sa de intervenție, împreună cu restul echipei ;
- b) participă la elaborarea planului individualizat de îngrijire și asistență inițial și propune modificări pe parcursul îngrijirii, îl reactualizează periodic (acesta conținând informații clare despre necesitățile specifice ale persoanei vârstnice; despre responsabilitățile membrilor familiei; obiective, activități, metode și mijloace de realizare și evaluare, având obiective realiste, adaptate nivelului global al persoanei);
- c) stabilește graficul de lucru pentru fiecare caz în parte;
- d) elaborează și completează fișele proprii de evidență ale beneficiarilor specifice activității sale;
- e) solicită informații medicului de familie/ medicului specialist al beneficiarului, în situațiile în care are nevoie de informații suplimentare;
- f) aplică tehnicile și procedurile de îngrijire adecvate;
- g) completează registrele prevăzute de standardele minime de calitate ;
- h) identifică și comunică șefului ierarhic posibilele riscuri de accidente sau de agravare a stării de sănătate a beneficiarului cauzate de mediul ambiental și/sau familial;
- i) colaborează cu ceilalți specialiști/ familia sau autoritățile locale asupra necesității realizării unor lucrări de adaptare a locuinței care pot facilita menținerea beneficiarului la domiciliul propriu;
- j) încurajează beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor;
- k) identifică cazurile de violență domestică și de abuz și informează de urgență șeful ierarhic superior;
- l) efectuează activități de educație pentru sănătate în vederea adoptării unui stil de viață sănătos;
- m) participă împreună cu ceilalți colegi la elaborarea materialelor informative;
- n) asigură informarea beneficiarilor și a oricăror persoane implicate în viața persoanei vârstnice;

B. Atribuțiile psihologului

- a) identifică nevoile beneficiarului, evaluează situația beneficiarului și stabilește obiectivele specifice relevante pentru aria sa de intervenție ;

- b) elaborează/participă la elaborarea planului individualizat de îngrijire și asistență inițial și propune modificări pe parcursul îngrijirii, îl reactualizează periodic (acesta conținând informații clare despre necesitățile specifice ale persoanei vârstnice; despre responsabilitățile membrilor familiei; obiective, activități, metode și mijloace de realizare și evaluare, având obiective realiste, adaptate nivelului global al persoanei);
- c) asigură consilierea psihologică beneficiarilor de îngrijiri la domiciliu și respectă graficul de lucru, întocmit pentru fiecare beneficiar în parte;
- d) aplică regulile deontologiei prevăzute de profesie, respectă normele și valorile beneficiarului;
- e) identifică cazurile de violență domestică și de abuz și informează de urgență șeful ierarhic superior;
- f) organizează și participă la diferite acțiuni și activități desfășurate în parteneriat cu alte instituții din comunitatea locală;
- g) întocmește propria procedură de lucru și ține evidența celorlalte proceduri impuse prin standardele de calitate;
- h) întocmește rapoarte de activitate, referate și procese verbale și ține evidența acestora;
- i) asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile serviciului;
- j) aplică chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate;
- k) notifică despre incidentele deosebite familia beneficiarului, personalul și organele de specialitate, în funcție de natura acestor incidente.

C. Atribuțiile kinetoterapeutului

- a) identifică nevoile beneficiarului, evaluează situația beneficiarului și stabilește obiectivele specifice relevante pentru aria sa de intervenție;
- b) participă la elaborarea planului individualizat de îngrijire și asistență inițial și propune modificări pe parcursul îngrijirii, îl reactualizează periodic (acesta conținând informații clare despre necesitățile specifice ale persoanei vârstnice; despre responsabilitățile membrilor familiei; obiective, activități, metode și mijloace de realizare și evaluare, având obiective realiste, adaptate nivelului global al persoanei);
- c) stabilește graficul de lucru pentru fiecare caz în parte;
- d) elaborează și completează fișele proprii de evidență ale beneficiarilor specific activității sale;
- e) solicită informații medicului de familie/ medicului specialist al beneficiarului, în situațiile în care are nevoie de informații suplimentare;
- f) aplică tehnicile și procedurile de îngrijire/recuperare adecvate;
- g) completează registrele prevăzute de standardele minime de calitate;
- h) identifică și comunică șefului ierarhic posibilele riscuri de accidente sau de agravare a stării de sănătate a beneficiarului cauzate de mediul ambiant și/sau familial;
- i) colaborează cu ceilalți specialiști/ familia sau autoritățile locale asupra necesității realizării unor lucrări de adaptare a locuinței care pot facilita menținerea beneficiarului la domiciliul propriu;
- j) încurajează beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor;
- k) întocmește propria procedură de lucru;
- l) efectuează activități de educație pentru sănătate în vederea adoptării unui stil de viață sănătos;
- m) participă împreună cu ceilalți colegi la elaborarea materialelor informative;

n) asigură informarea beneficiarilor și a oricăror persoane implicate în viața persoanei vârstnice .

D. Atribuțiile maseurului

- a) identifică nevoile beneficiarului, evaluează situația beneficiarului și stabilește obiectivele specifice relevante pentru aria sa de intervenție ;
- b) participă la elaborarea planului individualizat de îngrijire și asistență inițial și propune modificări pe parcursul îngrijirii, îl reactualizează periodic (acesta conținând informații clare despre necesitățile specifice ale persoanei vârstnice; despre responsabilitățile membrilor familiei; obiective, activități, metode și mijloace de realizare și evaluare, având obiective realiste, adaptate nivelului global al persoanei) ;
- c) stabilește graficul de lucru pentru fiecare caz în parte;
- d) elaborează și completează fișele proprii de evidență ale beneficiarilor specific activității sale;
- e) solicită informații medicului de familie/ medicului specialist al beneficiarului, în situațiile în care are nevoie de informații suplimentare;
- f) aplică tehnicile și procedurile de îngrijire/recuperare adecvate;
- g) completează registrele prevăzute de standardele minime de calitate ;
- h) identifică și comunică șefului ierarhic posibilele riscuri de accidente sau de agravare a stării de sănătate a beneficiarului cauzate de mediul ambiant și/sau familial;
- i) colaborează cu ceilalți specialiști/ familia sau autoritățile locale asupra necesității realizării unor lucrări de adaptare a locuinței care pot facilita menținerea beneficiarului la domiciliul propriu;
- j) încurajează beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor;
- k) întocmește propria procedură de lucru;
- l) efectuează activități de educație pentru sănătate în vederea adoptării unui stil de viață sănătos;
- m) participă împreună cu ceilalți colegi la elaborarea materialelor informative;
- n) asigură informarea beneficiarilor și a oricăror persoane implicate în viața persoanei vârstnice .

E. Atribuțiile îngrijitorului la domiciliu

-acordă un set de servicii destinate asistării persoanei vârstnice la îndeplinirea actelor curente de viață, prevenirii sau limitării degradării autonomiei funcționale, prezervării stării de sănătate, asigurării unei vieți decente și demne:

- ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice: igienă corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, transfer și mobilizare, deplasarea în interior, comunicare;
 - ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, achitarea unor facturi, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare a bunurilor, activități de petrecere a timpului liber;
 - protejază persoana bolnavă împotriva accidentarilor de orice fel.
 - observarea oricăror modificări în starea generală a persoanei îngrijite și aducerea lor la cunoștință membrilor echipei sau serviciilor de urgență după caz
- sesizează și comunică la timp conducerii DAS orice modificare a stării persoanei aflate în îngrijire ;
- personalul de îngrijire respecta pe cât posibil dorințele persoanei aflate în îngrijire și adoptă un comportament adecvat pentru a dezvolta relații de încredere și înțelegere cu aceasta;
- personalul de îngrijire va păstra confidențialitatea datelor privind persoana aflată în îngrijire;

- personalul de îngrijire poate fi schimbat la solicitarea beneficiarului ;
- întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;

NOTA: personalul de îngrijire derulează activitatea în baza unui program detaliat care cuprinde atribuții clare și personalizate pentru fiecare îngrijitor: activități zilnice/beneficiar, număr de beneficiari/zi, nr. de ore/zi/beneficiar program care va fi anexa la prezenta fișă a postului.

Este interzis să ceară sau să dobandească în vreun fel bunuri materiale, bani sau servicii de la persoanele asistate/îngrijite.

F. Atribuțiile asistentului medical

- a)** identifică nevoile beneficiarului, evaluează situația beneficiarului și stabilește obiectivele specifice relevante pentru aria sa de intervenție ;
- b)** participă la elaborarea planului individualizat de îngrijire și asistență inițial și propune modificări pe parcursul îngrijirii, îl reactualizează periodic (acesta conținând informații clare despre necesitățile specifice ale persoanei vârstnice ; despre responsabilitățile membrilor familiei; obiective, activități, metode și mijloace de realizare și evaluare, având obiective realiste, adaptate nivelului global al persoanei)
- c)** stabilește graficul de recuperare pentru fiecare caz în parte
- d)** elaborează și completează fișele proprii de evidență ale beneficiarilor specifice activității sale;
- e)** solicită informații medicului de familie/ medicului specialist al beneficiarului, în situațiile în care are nevoie de informații suplimentare;
- f)** aplică tehnicile și procedurile de îngrijire adecvate;
- g)** completează registrele prevăzute de standardele minime de calitate ;
- h)** identifică și comunică șefului ierarhic posibilele riscuri de accidente sau de agravare a stării de sănătate a beneficiarului cauzate de mediul ambiental și/sau familial;
- i)** colaborează cu ceilalți specialiști/ familia sau autoritățile locale asupra necesității realizării unor lucrări de adaptare a locuinței care pot facilita menținerea beneficiarului la domiciliul propriu;
- j)** încurajează beneficiarul să execute, pe cât posibil autonom, acțiuni și activități cotidiene și să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor.
- k)** întocmește propria procedură de lucru;
- l)** identifică cazurile de violență domestică și de abuz și informează de urgență șeful ierarhic superior;
- m)** efectuează activități de educație pentru sănătate în vederea adoptării unui stil de viață sănătos;
- n)** participă împreună cu ceilalți colegi la elaborarea materialelor informative;
- o)** asigură informarea beneficiarilor și a oricăror persoane implicate în viața persoanei vârstnice.

ARTICOLUL 11

Finanțarea serviciului

(1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, Compartimentul „ Servicii de Îngrijire la domiciliu pentru Persoane Vârstnice” are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

(2) Finanțarea cheltuielilor serviciului social Îngrijire la domiciliu se asigură în condițiile legii, din următoarele surse:

- a)** bugetul local al orașului Tîrgu Neamț ;
- b)** contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora, după caz;
- c)** donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
- d)** fonduri externe rambursabile și nerambursabile;

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

ARTICOLUL 12

DISPOZIȚII FINALE

(1) Nerespectarea prevederilor prezentului regulament, atrage după sine răspunderea disciplinară, materială, contravențională sau penală după caz, potrivit prevederilor legale.

(2) Personalul serviciului social are obligația cunoașterii și executării prevederilor prezentului Regulament de organizare și funcționare. În acest scop șeful serviciului de asistență socială va lua toate măsurile de prelucrare a prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare cu personalul din subordine, sub semnătură, în termen de 30 zile de la data intrării în vigoare.

(3) Atribuțiile, competențele și responsabilitățile cuprinse în prezentul regulament nu sunt limitative, acestea completându-se cu cele prevăzute de legislația în vigoare, precum și cu alte acte emise de către conducerea Direcției de Asistență Socială a orașului Tîrgu Neamț.

Director executiv
Buduroi Emanuel

Compartiment Juridic
Huțanu Florina-Alina