

**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 excluziunea socială, 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-medice, 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 xerox copie)
- 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/dis pune 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 conducerea 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