

ORASUL BREZOI, JUDETUL VÂLCEA
P R I M A R

DISPOZITIA Nr. 252

Privitoare la : Aprobarea procedurilor operationale aplicate in cadrul
Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoanele Varstnice

PRIMARUL ORASULUI BREZOI, JUDETUL VÂLCEA

Având în vedere referatul nr. 3133/18.05.2021, întocmit de catre Directia de Asistenta Sociala din cadrul aparatului de specialitate al Primarului orasului Brezoi, prin care se propune aprobare procedurilor operationale aplicate in cadrul Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Persoanele Varstnice.

În conformitate cu prevederile Ordinului al Ministerului Muncii si Justitiei Sociale, nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale , conform standardelor minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810ID – I, prevăzute în Anexa nr. 8, MODUL I, si Standardului 9 - Proceduri din Ordinul nr. 600/2018 aprobarea Codului controlului intern managerial al entitatilor publice, cu modificarile si completarile ulterioare,

În temeiul art. 155 coroborat cu art.196 alin.(1) lit.,b” din OUG nr.57/2019, privind Codul administrativ,

Emite urmatoarea,

DISPOZITIE :

Art.1. Se aproba Procedura operationala – privind activitatea de admitere a beneficiarului in cadrul Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Personele Varstnice; M1 –S2.1, prevazuta in anexa nr.1, care face parte integranta din prezenta dispozitie.

Art.2. Se aproba Procedura operationala – privind activitatea de incetare/suspendare a serviciilor oferite beneficiarilor din cadrul Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Personele Varstnice; M1-S2.5, prevazuta in anexa nr.2, care face parte integranta din prezenta dispozitie.

Art. 3. Se aproba Procedura operationala – privind masurarea a gradului de satisfactie (chestionarul), a beneficiarilor din cadrul Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Personele Varstnice; MIV-S1.2, prevazuta in anexa nr.3, care face parte integranta din prezenta dispozitie.

Art.4. Se aproba Procedura operationala–privind identificarea , semnalarea si solutionarea cazurilor de abuz si neglijenta a beneficiarilor din cadrul Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Personele Varstnice;

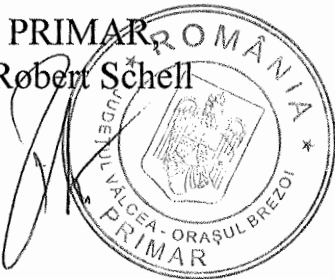
MIV- Im.S2.1, prevazuta in anexa nr.4, care face parte integranta din prezenta dispozitie.

Art.5. Se aproba Procedura operationala – privind sesizarile /reclamatiiile beneficiarilor din cadrul Unitatii de Ingrijire la Domiciliu pentru Personele Varstnice; MIV- S2.1, prevazuta in anexa nr.5, care face parte integranta din prezenta dispozitie.

Art.6. Prezenta dispozitie va fi publicata prin afisare si prin postare pe pagina web primariabrezoi.ro si comunicata Institutiei Prefectului Valcea, Agentiei Judetene pentru Plati si Inspectie Sociala Valcea, Directia de Asistenta Sociala a Orasului Brezoi .

Brezoi la 18.05.2021

PRIMAR
Robert Schell



Contrasemneaza pentru legalitate
Secretar General u.a.t.,
Nicolae Sandu



Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 1 / 22
		Exemplar nr. 1

ANEXA NR.1 LA DISPOZIA NR 257/2021

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
ADMITEREA BENEFICIARULUI ÎN SERVICIUL SOCIAL
Ediția I, Revizia 0, Data

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 2 / 22
		Exemplar nr. 1

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii

Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.	Elaborat				
2.	Verificat	Simona Elena Marinescu	Conducător compartiment		
3.	Avizat	Rodica Berbece	Președintele comisiei de monitorizare		
4.	Aprobat	Robert Adrian Schell	Conducător entitate		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau revizia ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția I			
2.	Ediția II			
3.	Ediția III			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii

Nr. crt.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.	Aplicare		Asistență socială	Responsabil Asistență Socială	Simona Elena Marinescu		
2.	Informare		Conducere	Conducător entitate	Robert Adrian Schell		

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 3 / 22
		Exemplar nr. 1

3.	Evidenţă		Comisia de monitorizare	de Secretariatul tehnic al comisiei de monitorizare	Simona Elena Marinescu		
4.	Arhivare		Arhivă	Arhivar	Nicoleta Manta		

4. Scopul procedurii

Prezenta procedură operaţională este elaborată cu scopul de a reglementa activitatea de admitere a beneficiarului în serviciul social, respectiv admiterea persoanelor vârstnice care să beneficieze de serviciile de îngrijire la domiciliu.

5. Domeniul de aplicare

Prezenta procedură operaţională se aplică în cadrul entităţii publice de către personalul unităţii de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice.

6. Documente de referinţă aplicabile activităţii procedurale

- Legea nr. 292 din 20 decembrie 2011 a asistenţei sociale;
- Legea nr. 231 din 5 noiembrie 2020 pentru completarea Legii asistenţei sociale nr. 292/2011;
- Legea nr. 17 din 9 martie 2000^{*)} privind asistenţa socială a persoanelor vârstnice – Republicare;
- Legea nr. 19 din 12 ianuarie 2018 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 34/2016 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 17/2000 privind asistenţa socială a persoanelor vârstnice;
- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităţilor publice;
- Ordinul nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecţie a copilului şi altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum şi a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat şi cantinele sociale;
- Ordonanţa de Urgenţă nr. 57 din 3 iulie 2019 privind Codul administrativ;
- Ordonanţa de Urgenţă nr. 82 din 16 noiembrie 2016 pentru aprobarea Statutului special al funcţiei publice specifice de inspector social şi pentru modificarea şi completarea unor acte normative;

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 4 / 22
		Exemplar nr. 1

- Ordonanța de Urgență nr. 32 din 26 martie 2020 privind modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 30/2020 pentru modificarea și completarea unor acte normative, precum și pentru stabilirea unor măsuri în domeniul protecției sociale în contextul situației epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului SARS-CoV-2 și pentru stabilirea unor măsuri suplimentare de protecție socială;
- Hotărârea nr. 867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- Hotărârea nr. 426 din 27 mai 2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale;
- Hotărârea nr. 87 din 22.10.2020 privitoare la aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare a Unității de Îngrijire la Domiciliu a persoanelor vârstnice, Consiliul Local Brezoi, Județul Vâlcea.

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

7.1 Definiții:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public;
2.	Control intern managerial	Ansamblul formelor de control exercitate la nivelul entității publice, inclusiv auditul intern, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării administrării fondurilor în mod economic, eficient și eficace; acesta include, de asemenea, structurile organizatorice, metodele și procedurile. Sintagma "control intern managerial" subliniază responsabilitatea tuturor nivelurilor ierarhice pentru ținerea sub control a tuturor proceselor interne desfășurate pentru realizarea obiectivelor generale și a celor specifice;
3.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment;
4.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;
5.	Procedură	Prezentare, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicare necesare îndeplinirii

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 5 / 22
		Exemplar nr. 1

		atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
6.	Procedură de sistem (PS)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară la nivelul tuturor departamentelor din cadrul entității publice;
7.	Procedură operațională (PO)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente din entitatea publică;
8.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare;
9.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii;
10.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.
11.	Acreditarea	reprezintă un proces de certificare a îndeplinirii de către furnizori și serviciile sociale acordate a criteriilor, indicatorilor, precum și a standardelor de calitate reglementate pentru fiecare tip de serviciu;
12.	Ancheta socială	este o metodă de investigație întemeiată pe diferite tehnici de culegere și de prelucrare a informației, în scopul analizei situației sociale și economice a persoanelor, familiilor, grupurilor sau comunităților;
13.	Beneficiile de asistență socială	sunt măsuri de redistribuire financiară/materială destinate persoanelor sau familiilor care întrunesc condițiile de eligibilitate prevăzute de lege;
14.	Beneficiarul	reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale;
15.	Comunitatea locală	reprezintă membrii organizați ai colectivității locale, formele de asociere a acestora, instituțiile administrației publice locale, precum și alte instituții și servicii publice ori private de interes local;
16.	Contractarea serviciilor sociale	reprezintă procedura de achiziționare/concesionare a serviciilor sociale, în baza unui contract, încheiat în condițiile legii, de către autoritățile administrației publice locale;
17.	Deficiența	este consecința pierderii sau a unei anormalități a structurii

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 6 / 22
		Exemplar nr. 1

		corpului ori a unei funcții fiziologice;
18.	Dizabilitatea	este termenul generic pentru afectări, limitări ale activității și restricții în participare, în contextul interacțiunii dintre individul care are o problemă de sănătate și factorii contextuali în care se regăsește, respectiv factorii de mediu și personali;
19.	Costul standard	reprezintă suma minimă aferentă cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculată pentru un beneficiar/tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate și/sau altor criterii prevăzute de lege. În legislația actuală se utilizează ca termen echivalent standardul minim de cost;
20.	Dezvoltarea comunitară	reprezintă procesul prin care o comunitate își identifică anumite probleme prioritare, se implică și cooperează în rezolvarea lor, folosind preponderent resurse interne;
21.	Domiciliul	reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;
22.	Economia socială	reprezintă un sector ce cuprinde activități economice care, în subsidiar și cu condiția menținerii performanței economice, includ obiective de tip social;
23.	Eligibilitatea	reprezintă setul de condiții obligatorii care trebuie să fie îndeplinite de către potențialul beneficiar pentru a putea fi selectat în vederea acordării beneficiilor de asistență socială și serviciilor sociale;
24.	Găzduirea	reprezintă asigurarea de către instituțiile furnizoare de servicii sociale a condițiilor de locuit și odihnă pe o perioadă mai mare de 24 de ore;
25.	Gospodăria	reprezintă unitatea formată din mai multe familii și/sau persoane care locuiesc împreună, contribuie împreună la achiziționarea sau realizarea unor bunuri și a unor venituri din valorificarea acestora ori la consumul lor;
26.	Grupul vulnerabil	desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-și pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de boală, dizabilitate, sărăcie, dependență de droguri sau de alcool ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială;
27.	Incapacitatea	reprezintă reducerea parțială ori totală a posibilității de a realiza o activitate motrică, cognitivă sau un comportament;
28.	Invaliditatea	este o noțiune medico-juridică ce exprimă statutul particular al unei persoane care are limitată capacitatea de muncă și este asigurată în sistemul public de pensii și care beneficiază de

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 7 / 22
		Exemplar nr. 1

		drepturi conform legii;
29.	Îngrijitorul formal	este persoana calificată, certificată profesional, care asigură îngrijirea personală, respectiv ajutorul pentru efectuarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice de către persoana care și-a pierdut autonomia funcțională;
30.	Îngrijitorul informal	este persoana necalificată, membru al familiei, rudă sau orice altă persoană, care asigură îngrijirea personală, respectiv ajutorul pentru efectuarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice de către persoana care și-a pierdut autonomia funcțională;
31.	Locuirea	reprezintă faptul de a trăi pe raza unei unități administrativ-teritoriale fără a deține o locuință principală sau secundară;
32.	Managementul serviciilor sociale	reprezintă gestionarea de către conducerea desemnată legal a activităților și resurselor materiale, umane și financiare ale serviciului/instituției/unității de asistență socială;
33.	Managementul de caz	reprezintă o metodă de coordonare și integrare a tuturor activităților destinate grupurilor vulnerabile, de organizare și gestionare a măsurilor de asistență socială specifice, realizate de către asistenții sociali și/sau diferiți specialiști, în acord cu obiectivele stabilite în planurile de intervenție;
34.	Mediul social de viață	reprezintă ansamblul condițiilor de trai în familie și/sau gospodărie, al relațiilor sociale personale, inclusiv mediul în care persoana lucrează, este educată și își desfășoară activitățile sociale obișnuite;
35.	Nevoia socială	reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile fiecărei persoane pentru asigurarea condițiilor strict necesare de viață, în vederea asigurării participării sociale sau, după caz, a integrării sociale;
36.	Nevoia specială	reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecțiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieții, prezintă o dizabilitate, precum și a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală;
37.	Planul individualizat de asistență și îngrijire	este documentul elaborat de o echipă multidisciplinară cu participarea beneficiarului/reprezentantului său legal, în care sunt precizate serviciile furnizate beneficiarului;
38.	Persoanele fără adăpost	reprezintă o categorie socială formată din persoane singure ori familii care, din motive singulare sau cumulate de ordin social, medical, financiar-economic, juridic ori din cauza unor situații de forță majoră, trăiesc în stradă, locuiesc temporar la prieteni

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 8 / 22
		Exemplar nr. 1

		sau cunoscuţi, se află în incapacitate de a susţine o locuinţă în regim de închiriere ori sunt în risc de evacuare, se află în instituţii sau penitenciare de unde urmează ca, în termen de 2 luni, să fie externate, respectiv eliberate şi nu au domiciliu ori reşedinţă;
39.	Persoanel cu dizabilităţi	reprezintă acele persoane care au deficienţe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată, deficienţe care, în interacţiune cu diverse bariere, pot îngreuna participarea deplină şi efectivă a persoanelor în societate, în condiţii de egalitate cu ceilalţi;
40.	Persoanele vârstnice	sunt persoanele care au împlinit vârsta de 65 de ani;
41.	Procesul de incluziune socială	reprezintă ansamblul de măsuri şi acţiuni multidimensionale din domeniile protecţiei sociale, ocupării forţei de muncă, locuirii, educaţiei, sănătăţii, informării-comunicării, mobilităţii, securităţii, justiţiei şi culturii, destinate combaterii excluziunii sociale şi asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale şi politice ale societăţii;
42.	Procesul de integrare socială	reprezintă interacţiunea dintre individ sau grup şi mediul social, prin intermediul căreia se realizează un echilibru funcţional al părţilor;
43.	Protecţia socială	se defineşte în contextul principiilor, valorilor şi tradiţiilor ce guvernează relaţiile sociale dintre indivizi, grupuri, comunităţi şi instituţii în statele Uniunii Europene şi reprezintă un ansamblu de măsuri şi acţiuni care au ca scop asigurarea unui anumit nivel de bunăstare şi securitate socială pentru întreaga populaţie şi în mod special pentru anumite grupuri sociale. Protecţia socială cuprinde două componente de bază: asigurările sociale în sistem contributiv şi asistenţa socială noncontributivă;
44.	Protecţia specială a copilului	se defineşte ca fiind ansamblul de beneficii de asistenţă socială şi servicii sociale, precum şi programe, măsuri şi acţiuni complementare destinate îngrijirii şi dezvoltării copilului lipsit, temporar sau definitiv, de ocrotirea părinţilor ori a copilului care nu poate fi lăsat în grija acestora, în vederea protejării intereselor sale;
45.	Reşedinţa	reprezintă adresa la care persoana fizică declară că are locuinţa secundară, alta decât cea de domiciliu;
46.	Sărăcia	reprezintă starea unei/unui persoane/familii/ grup/comunităţi manifestată prin lipsa resurselor strict necesare cumpărării bunurilor şi serviciilor considerate a asigura nivelul minim de

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 9 / 22
		Exemplar nr. 1

		<p>traie într-o anumită perioadă de timp, raportat la condițiile socioeconomice ale societății. Pragul de sărăcie reprezintă cuantificarea resurselor, iar standardele utilizate pentru stabilirea acestuia sunt influențate de nivelul general al costului vieții, precum și de specificul politicilor sociale adoptate;</p>
47.	Serviciile comunitare	<p>sunt serviciile sociale organizate într-o unitate administrativ-teritorială organizată la nivel de comună, oraș, municipiu și privesc serviciile acordate la domiciliu și în centre de zi, precum și serviciile rezidențiale adresate exclusiv cetățenilor din unitatea administrativ-teritorială respectivă; sunt similare cu serviciile sociale acordate în comunitate;</p>
48.	Situația de dificultate	<p>este situația în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viață, din cauze socioeconomice, de sănătate și/sau care rezultă din mediul social de viață dezavantajat, și-a pierdut sau limitat propriile capacități de integrare socială; în situația de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane și comunități, ca urmare a afectării majorității membrilor lor;</p>
49.	Societatea civilă	<p>este formată din persoane asociate sub diferite forme, pe baza unor interese comune, și care își dedică timpul, cunoștințele și experiența pentru a-și promova și apăra drepturile și interesele; formele asociative pot fi, în principal, asociații și fundații, organizații sindicale și patronale, organizații culturale și de cult, precum și grupuri comunitare informale;</p>
50.	Standardul de cost	<p>este costul minim aferent cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculat pentru un beneficiar pe tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate și/sau altor criterii prevăzute de lege;</p>
51.	Standardul minim de calitate	<p>este un set de criterii aprobate prin acte normative obligatorii la nivel național a căror aplicare asigură un nivel minim acceptabil de performanță al procesului de furnizare a serviciilor sociale;</p>
52.	Structurile comunitare consultative	<p>reprezintă asocierea formală sau informală a unor oameni de afaceri locali, preoți, cadre didactice, medici, consilieri locali, polițiști, alți membri ai comunității, în vederea sprijinirii autorităților administrației publice locale și furnizorilor de servicii sociale în soluționarea nevoilor de servicii sociale ale comunității;</p>
53.	Testarea mijloacelor de existență a potențialilor	<p>reprezintă procedura de evaluare a veniturilor realizate și a bunurilor mobile și imobile deținute de persoană sau familie,</p>

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 10 / 22
		Exemplar nr. 1

	beneficiari de servicii sociale	necesare acoperirii nevoilor de consum ale acestora;
54.	Venitul	reprezintă totalitatea sumelor pe care persoana sau membrii familiei le realizează/primesc ca urmare a unei activități salarizate, independente sau agricole, așa cum sunt acestea definite de Codul fiscal, din valorificarea, folosirea, cedarea unor bunuri aflate în proprietate, precum și cele care provin din drepturi de asigurări sociale de stat, asigurări de șomaj, asistență socială, obligații legale de întreținere, alte indemnizații, alocații și ajutoare cu caracter permanent ori creanțe legale;
55.	Victima traficului de persoane	reprezintă persoana fizică, subiect pasiv al faptelor de amenințare, violență sau al altor forme de constrângere, răpire, fraudă, înșelăciune și abuz de autoritate, indiferent dacă participă sau nu în procesul penal în calitate de parte vătămată;
56.	Violența în familie	se referă la orice acțiune fizică sau verbală, săvârșită cu intenție de către un membru de familie împotriva altui membru al aceleiași familii, care provoacă o suferință fizică, psihică, sexuală sau un prejudiciu material.

7.2 Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	EP	Entitate Publică
2.	PS	Procedură de sistem
3.	PO	Procedură operațională
4.	SCIM	Sistemul de control intern managerial

8. Descrierea procedurii

Persoanele vârstnice reprezintă o categorie de populație vulnerabilă cu nevoi particulare, datorită limitărilor fiziologice și fragilității caracteristice fenomenului de îmbătrânire.

Persoanele vârstnice, în funcție de situațiile personale de natură socio-economică, medicală și fiziologică, beneficiază de măsuri de asistență socială, în completarea prestațiilor de asigurări sociale pentru acoperirea riscurilor de bătrânețe și de sănătate.

În vederea prevenirii, limitării sau înlăturării efectelor temporare ori permanente ale unor situații care pot afecta viața persoanei vârstnice sau pot genera riscul de excluziune socială, persoanele vârstnice au dreptul la servicii sociale.

Entitatea publică asigură gratuit servicii de informare și consiliere a persoanelor vârstnice cu privire la drepturile sociale ale acestora.

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		<i>Pag. 11 / 22</i>
		Exemplar nr. 1

Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale de către Unitatea de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice sunt:

- respectarea, cu prioritate, a dreptului de a trăi în propria familiei sau, dacă acest lucru nu este posibil, într-o familie substitutivă sau, după caz, într-un mediu familial (domiciliul persoanei beneficiare/persoanei care acordă îngrijirea copilului/persoanei vârstnice/persoanei cu dizabilități);
- respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- 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;
- asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitate de exercițiu;
- facilitarea menținerii relațiilor personale ale beneficiarului și a contactelor directe, după caz, cu frații, părinții, alte rude, prieteni, precum și cu alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament;
- promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- preocuparea permanentă pentru identificarea soluțiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate, pentru scurtarea perioadei de prestarea serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- 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;
- colaborarea cu serviciul public de asistență socială.

În situația persoanei vârstnice singure sau a cărei familie nu poate să asigure, parțial sau integral, îngrijirea și întreținerea acesteia, statul intervine prin acordarea de beneficii de asistență socială și servicii sociale adecvate nevoilor strict individuale ale persoanei vârstnice.

Beneficiile de asistență socială se acordă persoanelor vârstnice care se găsesc în situații de vulnerabilitate, respectiv:

- nu are familie sau nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta;

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 12 / 22
		Exemplar nr. 1

- nu realizează venituri proprii sau veniturile lor ori ale susţinătorilor legali nu sunt suficiente pentru asigurarea unui trai decent şi mediu sigur de viaţă;
- nu au locuinţă şi nici posibilitatea de a-şi asigura condiţiile de locuit pe baza resurselor proprii;
- se află în alte situaţii de urgenţă sau de necesitate, prevăzute de legislaţia în vigoare;
- se află în imposibilitatea de a-şi asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii, stării fizice şi psihice, necesită ajutor semnificativ pentru a realiza activităţile uzuale ale vieţii de zi cu zi, astfel:
 - activităţi de bază ale vieţii zilnice, în principal asigurarea igienei corporale, îmbrăzre şi dezbrăcare, hrănire şi hidratare, transfer şi mobilizare, asigurare igienă;
 - activităţi instrumentale ale vieţii zilnice, în principal prepararea hranei, efectuare cumpărături, activităţi de menaj şi spălătorie, deplasări interior/exterior, acompaniere şi socializare.

Nu pot beneficia de servicii de îngrijire la domiciliu persoanele care:

- nu au domiciliul pe raza oraşului entităţii publice;
- refuza să ofere informaţii sau oferă informaţii false cu privire la situaţia sa sau a celorlalţi membri ai familiei;
- locuieşte împreună cu alte persoane care au obligaţia şi/sau capacitatea de întreţinere şi îngrijire;
- au întreţinător legal ca urmare a încheierii unui contract de întreţinere, excepţie făcând doar situaţia în care nu este respectată obligaţia.

Beneficiile de asistenţă socială pentru persoanele vârstnice sunt, în principal:

- beneficiile de asistenţă socială pentru prevenirea şi combaterea sărăciei şi a riscului de excluziune socială;
- indemnizaţii de îngrijire, acordate în condiţiile legislaţiei în vigoare;
- alocaţii sau contribuţii pentru asigurarea calităţii serviciilor sociale, destinate acoperirii costurilor hranei în cantine sociale, în centrele rezidenţiale de îngrijire, precum şi pentru susţinerea unor suplimente nutriţionale;
- facilităţi privind transportul urban şi interurban, telefon, radio-tv, achiziţia de produse alimentare, bilete de tratament balnear sau pentru recreere, precum şi a altor servicii;
- ajutoare pentru situaţii care pun în pericol viaţa şi siguranţa persoanei vârstnice, precum şi pentru evitarea instituţionalizării;
- ajutoare în natură precum: alimente, încălţăminte, îmbrăcăminte, medicamente şi dispozitive medicale, materiale de construcţii şi altele asemenea.

Persoanele vârstnice dependente beneficiază de servicii de îngrijire personală acordate în concordanţă cu gradul de dependenţă în care se află şi nevoile individuale de ajutor, precum şi în funcţie de situaţia familială şi veniturile de care dispun.

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 13 / 22
		Exemplar nr. 1

Entitatea publică are obligația de a asigura serviciile de îngrijire personală acordate la domiciliu persoanelor vârstnice dependente singure ori a căror familie nu poate să le asigure îngrijirea.

Unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcțiile sale și modul propriu de organizare și funcționare.

Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a unității, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare.

Unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate.

Materialele informative conțin date despre sediul serviciului, organizarea și funcționarea acestuia, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, costul serviciului și cuantumul contribuției financiare a beneficiarului, precum și orice alte informații considerate utile.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

Materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare, etc.) se postează pe site-ul entității publice, după caz.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convenționali.

Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite de către entitatea publică prin serviciul de îngrijire la domiciliu sunt aprobate prin decizia conducătorului entității publice.

Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/poate fi accesată la sediul entității publice.

Numele complet al beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal/convențional, tema informării, data la care s-a efectuat, semnătura beneficiarului/reprezentantului legal/convențional și a persoanei care a realizat informarea se înscriu într-un registru de evidență privind informarea beneficiarilor, disponibil la sediul serviciului social.

Accesarea serviciului

Serviciul de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice din cadrul entității publice se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari cu nevoi de îngrijire personală.

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		<i>Pag. 14 / 22</i>
		Exemplar nr. 1

Asistența socială pentru persoanele vârstnice se acordă la cererea scrisă a persoanei vârstnice interesate sau a reprezentantului legal al acestuia. Cererea poate fi transmisă pe suport hârtie sau în format electronic și trebuie însoțită de declarația pe propria răspundere privind veridicitatea datelor declarate, de un angajament de plată pentru situațiile în care se pot constata drepturi acordate necuvenit, precum și de alte documente doveditoare.

Cererea se transmite și se înregistrează la serviciul public de asistență socială al entității publice unde are domiciliul sau reședința persoana vârstnică și conține, în principal, următoarele:

- date privind persoana vârstnică;
- date privind componența familiei;
- veniturile realizate și bunurile deținute de membrii familiei persoanei vârstnice;
- tipul de locuință, sistemul de încălzire utilizat și numărul persoanelor care locuiesc la aceeași adresă de domiciliu sau reședință;
- informații referitoare la nevoile speciale și situațiile particulare în care se află persoana vârstnică și membrii familiei.

Pentru facilitarea accesului la acordarea dreptului la servicii sociale și la beneficiile de asistență socială, precum și pentru o mai bună prelucrare și verificare electronică a datelor și informațiilor referitoare la îndeplinirea condițiilor de eligibilitate, formularul de cerere și declarația pe propria răspundere sunt redactate pe secțiuni, respectiv cerere, anexe obligatorii și anexe opționale.

Acte necesare:

- cerere de acordare de servicii;
- copii după buletinul/carta de identitate, certificatul de naștere, certificat de căsătorie, după caz, ale solicitantului;
- acte medicale privind starea de sănătate;
- Fișa de evaluare sociomedicală (geriatrică) se constituie ca piesă obligatorie la dosarul persoanei vârstnice care solicită îngrijiri la domiciliu sau în cămin pentru persoane vârstnice;
- copie cupon de pensie, adeverința venit;
- certificat fiscal;
- ancheta socială privind evaluarea stării de necesitate a persoanelor vârstnice.

Documentele doveditoare privesc, în principal, recomandări și/sau evaluări ale medicului de familie/medicului specialist, planul de externare și de continuare a serviciilor de îngrijire medicală în comunitate, veniturile persoanei vârstnice și bunurile acesteia și, după caz, veniturile/ bunurile susținătorilor legali.

Prin angajamentul de plată, persoana vârstnică sau reprezentantul legal al acesteia își asumă obligația de restituire a sumelor încasate necuvenit și precizează sursele de venit din care se va face plata/recuperarea acestora.

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 15 / 22
		Exemplar nr. 1

Dreptul la asistență socială se stabilește pe baza anchetei sociale, cu respectarea criteriilor prevăzute în grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice.

Procesul de acordare a serviciilor sociale are următoarele etape obligatorii:

- evaluarea inițială;
- elaborarea planului de intervenție;
- evaluarea complexă;
- elaborarea planului individualizat de asistență și îngrijire;
- implementarea măsurilor prevăzute în planul de intervenție și în planul individualizat;
- monitorizarea și evaluarea acordării serviciilor.

Evaluarea inițială și planul de intervenție sunt realizate de asistentul social sau, în lipsa acestuia, de personalul cu competențe în domeniul asistenței sociale din cadrul serviciului public de asistență socială din subordinea entității publice.

Evaluarea inițială are drept scop identificarea nevoilor individuale și familiale, în baza cărora este elaborat planul de intervenție.

Planul de intervenție se adresează persoanei și, după caz, familiei acesteia și cuprinde măsurile de asistență socială, respectiv serviciile recomandate pentru soluționarea situațiilor de nevoie sau risc social identificate, precum și beneficiile de asistență socială la care persoana are dreptul.

În cadrul procesului de evaluare inițială, persoana primește gratuit informațiile referitoare la riscurile sociale și drepturile de protecție socială de care poate beneficia, precum și, după caz, consilierea necesară în vederea depășirii situațiilor de dificultate.

Evaluarea inițială poate avea în vedere inclusiv realizarea diagnozei sociale la nivelul grupului și comunității și elaborarea planului de servicii comunitare.

În condițiile în care evaluarea inițială evidențiază existența unor nevoi speciale pentru a căror rezolvare se impune participarea unei echipe interdisciplinare și/sau implicarea altor instituții, se recomandă efectuarea evaluării complexe.

Personalul de specialitate din cadrul echipelor interdisciplinare, în activitatea de evaluare desfășurată, utilizează, de regulă, instrumente și tehnici standardizate, specifice domeniului propriu de activitate.

Evaluarea complexă se efectuează în cadrul structurilor de specialitate organizate conform prevederilor legilor speciale.

Evaluarea complexă a persoanelor vârstnice are drept scop identificarea detaliată a nevoilor persoanei și elaborarea unui program de suport strict individualizat care conține ansamblul de măsuri și servicii sociale, de educație, medicale, de recuperare și adaptare/readaptare necesare a fi acordate persoanei pentru facilitarea integrării/reintegrării sociale a acesteia.

Procesul de evaluare complexă urmărește, în principal, următoarele aspecte:

- evaluarea capacităților fizice, mentale și senzoriale pentru încadrarea în grade de dizabilitate, invaliditate sau dependență, precum și stabilirea nivelului de afectare a

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 16 / 22
		Exemplar nr. 1

autonomiei funcționale cu privire la abilitățile de realizare a activităților uzuale ale vieții zilnice, a abilităților de învățare și de adaptare la o viață independentă, precum și a capacității de îndeplinire a cerințelor unei profesii/ocupații;

- evaluarea familiei privind capacitatea acesteia de a asigura condițiile necesare creșterii, îngrijirii și educării copilului, precum și de a realiza obligațiile de întreținere ce îi revin, conform legislației în vigoare;
- evaluarea mediului fizic și social în care trăiește persoana și/sau familia;
- evaluarea gradului de inserție sau integrare socială;
- evaluarea potențialului persoanei de a se implica în acțiunile, programele și serviciile de sprijinire pentru depășirea situațiilor de dificultate;
- evaluarea percepției persoanei asupra propriilor nevoi, a vulnerabilității și consecințelor asupra siguranței și securității personale.

Pe baza rezultatelor evaluării complexe se stabilesc măsurile de protecție specială, serviciile de îngrijire personală și drepturile la beneficii de asistență socială sau alte prestații de asigurări sociale, după caz.

În urma evaluării complexe se elaborează un plan individualizat de îngrijire și asistență care, pentru a fi eficient și implementabil, trebuie să țină cont de aspecte privind:

- motivația persoanei sau a reprezentantului legal al acesteia de a solicita asistență și îngrijire;
- motivația persoanei de a participa activ la programele, măsurile de intervenție și serviciile sociale recomandate;
- consecințele negative asupra persoanei în cazul neacordării serviciilor sociale necesare;
- percepția proprie privind capacitatea funcțională, performanțele și resursele;
- capacitatea rețelei informale de a acorda servicii sociale;
- nevoile de suport ale personalului de asistență și îngrijire formală și informală;
- existența serviciilor sociale în comunitate, modul în care acestea pot răspunde nevoilor persoanei, precum și posibilitatea de acces a beneficiarului la serviciul respectiv.

Serviciile de îngrijire personală la domiciliu și acordarea acestora se planifică și se programează în vizite zilnice, săptămânale sau lunare, repartizate la intervale regulate.

Îngrijirea personală la domiciliu poate fi formală și informală:

- îngrijirea formală se asigură de persoana calificată, certificată profesional, în condițiile legislației în vigoare;
- îngrijirea informală se asigură de membrii de familie, prieteni, vecini sau o altă persoană necalificată care își asumă responsabilitatea îngrijirii persoanei.

Persoana dependentă care necesită asistență și/sau supraveghere permanentă poate beneficia de îngrijire zilnică acordată la domiciliu, de îngrijitorul formal, pentru maximum 8 ore/zi, consecutive sau repartizate la intervale regulate pe parcursul zilei.

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 17 / 22
		Exemplar nr. 1

Prin excepție, îngrijirea personală acordată la domiciliu poate fi asigurată, pe o perioadă mai mare de 8 ore/zi, de îngrijitori informali calificați sau de îngrijitori formali, numai în condițiile prevăzute expres de legislația în vigoare.

Serviciile de îngrijire care presupun ajutor pentru îndeplinirea activităților instrumentale ale vieții zilnice sunt acordate de îngrijitori informali și voluntari și, numai în lipsa acestora, de îngrijitori formali.

Ancheta socială se realizează de asistentul social din cadrul entității publice. În situația persoanelor vârstnice dependente, echipa interdisciplinară, constituită potrivit legislației în vigoare, cuprinde, în mod obligatoriu, și medicul specialist al persoanei respective.

Echipa interdisciplinară poate fi completată și cu reprezentanți ai organizațiilor pensionarilor, unităților de cult recunoscute în România sau ai altor organizații neguvernamentale care au ca obiect de activitate asistența socială a persoanelor vârstnice.

Acordarea serviciului de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice se realizează în baza unui contract de furnizare servicii, în care se stipulează serviciile acordate, drepturile și obligațiile părților, precum și condițiile de finanțare.

Drepturile persoanelor beneficiare de servicii sociale furnizate de Unitatea de îngrijire la domiciliul persoane vârstnice la domiciliu sunt:

- respectarea drepturilor și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- participarea la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;
- asigurarea păstrării confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- asigurarea continuității serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;
- garantarea demnității, intimității și respectarea vieții intime;
- participarea la evaluarea serviciilor sociale primite;
- respectarea tuturor drepturilor speciale în situația în care sunt persoane cu dizabilități.

Obligațiile persoanelor beneficiare de servicii sociale furnizate de Unitatea de îngrijire la domiciliul persoanelor vârstnice sunt următoarele:

- să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
- să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc., la procesul de furnizare a serviciilor sociale;

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 18 / 22
		Exemplar nr. 1

- să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
- să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- să respecte prevederile regulamentelor în vigoare.

Persoana cu atribuții privind informarea beneficiarilor, comunică acestora toate datele și informațiile referitoare la organizarea și funcționarea serviciului, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Conducătorul serviciului de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice încheie cu beneficiarul sau după caz, cu reprezentantul legal al acestuia un contract furnizare servicii. Dacă este cazul, în funcție de condițiile contractuale, respectiv existența unei persoane/unor persoane care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, se încheie angajamente de plată cu acestea. Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului.

Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizia conducătorului entității publice.

Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul entității publice, în dosarul beneficiarului.

Serviciul de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul serviciului;
- cartea de identitate a beneficiarului, în copie;
- după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal și cartea de identitate a persoanei care plătește/persoanelor care plătesc, integral sau parțial, contribuția beneficiarului, în copie;
- actele/documentele emise în condițiile legislației în vigoare prin care se atestă gradul de dependență al persoanei/gradul de handicap și recomandarea îngrijirii la domiciliu, planul individualizat de asistență și îngrijire dacă există, orice alte documente eliberate de serviciile publice de asistență socială, structuri specializate în evaluare complexă, cabinete medicale care evidențiază necesitatea acordării de ajutor pentru efectuarea activităților de bază ale vieții zilnice;
- contractul de furnizare servicii, în original.

Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul entității publice și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.

Serviciul de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 19 / 22
		Exemplar nr. 1

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/reprezentantului său legal, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale.

Serviciul de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate pe perioada prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale, iar Registrul de evidență a acestora este disponibil la sediul entității publice.

Persoanele vârstnice care nu au venituri și nici susținători legali nu datorează contribuția lunară, aceasta fiind asigurată din bugetul local, în limitele hotărâte de entitatea publică.

Persoana vârstnică care încheie acte juridice translativ de proprietate, cu titlu oneros sau gratuit, în scopul întreținerii și îngrijirii personale, are dreptul la măsuri de protecție acordate în condițiile legislației în vigoare.

9. Responsabilități

Comisia de Monitorizare

- menține evidența și înregistrează procedurile de sistem și operaționale;
- analizează procedurile de sistem și după caz, pe cele operaționale;
- distribuie compartimentelor copii sau fișiere în format electronic ale procedurilor;
- îndosariază originalul procedurilor de sistem și copiile retrase.

Coducătorul entității publice

- aprobă materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice.

Serviciul de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice

- asigură gratuit servicii de informare și consiliere a persoanelor vârstnice cu privire la drepturile sociale ale acestora;
- respectă și promovează cu prioritate interesul persoanei beneficiare;
- protejează și promovează drepturile 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;
- asigură protecția împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 20 / 22
		Exemplar nr. 1

- asistă persoanele fără capacitate de exerciţiu în realizarea şi exercitarea drepturilor lor;
- asigură o îngrijire individualizată şi personalizată a persoanei beneficiare;
- asigură o intervenţie profesionistă, prin echipe pluridisciplinare;
- colaborează cu serviciul public de asistenţă socială;
- asigură informarea potenţialilor beneficiari şi a oricăror persoane interesate cu privire la scopul/funcţiile sale şi modul propriu de organizare şi funcţionare.
- deţine şi pune la dispoziţia beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activităţile derulate;
- solicită acordul scris al beneficiarilor pentru publicarea imaginii şi a datelor cu caracter personal;
- încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii de îngrijire la domiciliu în două exemplare originale;
- încheie angajamente de plată cu persoanele care participă la plata contribuţiei din partea beneficiarului;
- întocmeşte, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului;
- asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Beneficiarul serviciului de îngrijire la domiciliu

- beneficiază de servicii de îngrijire personală acordate în concordanţă cu gradul de dependenţă în care se află şi nevoile individuale de ajutor, precum şi în funcţie de situaţia familială şi veniturile de care dispun;
- furnizează informaţii corecte cu privire la identitate, situaţie familială, socială, medicală şi economică.

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 21 / 22
		Exemplar nr. 1

10. Formulare

10.1 Formular evidență modificări

Nr. Crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

10.2 Formular analiză procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.								
2.								
3.								

10.3 Formular distribuire procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

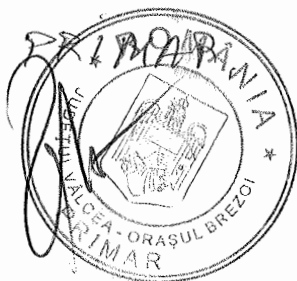
Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Admiterea beneficiarului în serviciul social	Ediția: I
	Cod: PO – 10.3	Revizia: 0
		Pag. 22 / 22
		Exemplar nr. 1

11. Anexe

- Anexa nr. 1-PO-10.3: Diagrama de proces

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii.....	2
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.....	2
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii.....	2
4. Scopul procedurii	3
5. Domeniul de aplicare.....	3
6. Documente de referință aplicabile activității procedurale	3
7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați.....	4
7.1 Definiții:.....	4
7.2 Abrevieri:.....	10
8. Descrierea procedurii.....	10
9. Responsabilități	19
10. Formulare.....	21
10.1 Formular evidență modificări	21
10.2 Formular analiză procedură.....	21
10.3 Formular distribuire procedură.....	21
11. Anexe.....	22



[Handwritten signature]

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediția: I
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 1 / 14
		Exemplar nr. 1

ANEXA NR 2 LA DISPOZITIE NR*857/2021*.....

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
SUSPENDAREA/ÎNCETAREA SERVICIILOR OFERITE BENEFICIARILOR

Ediția I, Revizia 0, Data

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediția: I
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 2 / 14
		Exemplar nr. 1

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii

Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.	Elaborat				
2.	Verificat	Larisa Antone	Conducător compartiment		
3.	Avizat	Rodica Berbece	Președintele comisiei de monitorizare		
4.	Aprobat	Robert Adrian Schell	Conducător entitate		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau revizia ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția I			
2.	Ediția II			
3.	Ediția III			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii

Nr. crt.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.	Aplicare		Asistență Socială	Responsabil Asistență Socială	Larisa Antone		
2.	Informare		Conducere	Conducător entitate	Robert Adrian Schell		

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor		Ediţia: I
	Cod: PO – 10.4		Revizia: 0
			Pag. 3 / 14
			Exemplar nr. 1

3.	Evidenţă		Comisia de monitorizare	Secretariatul tehnic al comisiei de monitorizare	Simona Elena Marinescu		
4.	Arhivare		Arhivă	Arhivar	Nicoleta Manta		

4. Scopul procedurii

Prezenta procedură stabileşte situaţiile în care se suspendă/încetează acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice şi modalităţile de realizare a acestora, respective la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia unităţii de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice, prin acordul ambelor părţi, internare în unitate medical, etc.

5. Domeniul de aplicare

Prezenta procedură operaţională se aplică în cadrul entităţii publice de către personalul unităţii de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice.

6. Documente de referinţă aplicabile activităţii procedurale

- Legea nr. 292 din 20 decembrie 2011 a asistenţei sociale;
- Legea nr. 231 din 5 noiembrie 2020 pentru completarea Legii asistenţei sociale nr. 292/2011;
- Legea nr. 17 din 9 martie 2000^{*)} privind asistenţa socială a persoanelor vârstnice – Republicare;
- Legea nr. 554 din 2 decembrie 2004 privind contenciosul administrativ;
- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităţilor publice;
- Ordinul nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecţie a copilului şi altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum şi a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat şi cantinele sociale;
- Ordonanţa de Urgenţă nr. 57 din 3 iulie 2019 privind Codul administrativ;
- Ordonanţa de Urgenţă nr. 82 din 16 noiembrie 2016 pentru aprobarea Statutului special al funcţiei publice specifice de inspector social şi pentru modificarea şi completarea unor acte normative;

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 4 / 14
		Exemplar nr. 1

- Ordonanța de Urgență nr. 32 din 26 martie 2020 privind modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 30/2020 pentru modificarea și completarea unor acte normative, precum și pentru stabilirea unor măsuri în domeniul protecției sociale în contextul situației epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului SARS-CoV-2 și pentru stabilirea unor măsuri suplimentare de protecție social;
- Hotărârea nr. 867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- Hotărârea nr. 426 din 27 mai 2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale;
- Hotărârea nr. 87 din 22.10.2020 privitoare la aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare a Unității de Îngrijire la Domiciliu a persoanelor vârstnice, Consiliul Local Brezoi, Județul Vâlcea.

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

7.1 Definiții:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public;
2.	Control intern managerial	Ansamblul formelor de control exercitate la nivelul entității publice, inclusiv auditul intern, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării administrării fondurilor în mod economic, eficient și eficace; acesta include, de asemenea, structurile organizatorice, metodele și procedurile. Sintagma "control intern managerial" subliniază responsabilitatea tuturor nivelurilor ierarhice pentru ținerea sub control a tuturor proceselor interne desfășurate pentru realizarea obiectivelor generale și a celor specifice;
3.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment;
4.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;
5.	Procedură	Prezentare, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicare necesare îndeplinirii

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 5 / 14
		Exemplar nr. 1

		atribuţiilor şi sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităţilor;
6.	Procedură de sistem (PS)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfăşoară la nivelul tuturor departamentelor din cadrul entităţii publice;
7.	Procedură operaţională (PO)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfăşoară la nivelul unuia sau mai multor departamente din entitatea publică;
8.	Ediţie procedură	Forma actuală a procedurii; ediţia unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depăşesc 50% din conţinutul reviziei anterioare;
9.	Revizie procedură	Acţiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informaţii, date, componente ale unei ediţii a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conţinutul procedurii;
10.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activităţi sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem şi proceduri operaţionale.
11.	Acreditarea	reprezintă un proces de certificare a îndeplinirii de către furnizori şi serviciile sociale acordate a criteriilor, indicatorilor, precum şi a standardelor de calitate reglementate pentru fiecare tip de serviciu;
12.	Ancheta socială	este o metodă de investigaţie întemeiată pe diferite tehnici de culegere şi de prelucrare a informaţiei, în scopul analizei situaţiei sociale şi economice a persoanelor, familiilor, grupurilor sau comunităţilor;
13.	Beneficiile de asistenţă socială	sunt măsuri de redistribuire financiară/materială destinate persoanelor sau familiilor care întrunesc condiţiile de eligibilitate prevăzute de lege;
14.	Beneficiarul	reprezintă persoana care primeşte beneficii de asistenţă socială şi/sau, după caz, servicii sociale;
15.	Comunitatea locală	reprezintă membrii organizaţi ai colectivităţii locale, formele de asociere a acestora, instituţiile administraţiei publice locale, precum şi alte instituţii şi servicii publice ori private de interes local;
16.	Contractarea serviciilor sociale	reprezintă procedura de achiziţionare/concesionare a serviciilor sociale, în baza unui contract, încheiat în condiţiile legii, de către autorităţile administraţiei publice locale;
17.	Deficienţa	este consecinţa pierderii sau a unei anormalităţi a structurii

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediția: I
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 6 / 14
		Exemplar nr. 1

		corpului ori a unei funcții fiziologice;
18.	Dizabilitatea	este termenul generic pentru afectări, limitări ale activității și restricții în participare, în contextul interacțiunii dintre individul care are o problemă de sănătate și factorii contextuali în care se regăsește, respectiv factorii de mediu și personali;
19.	Costul standard	reprezintă suma minimă aferentă cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculată pentru un beneficiar/tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate și/sau altor criterii prevăzute de lege. În legislația actuală se utilizează ca termen echivalent standardul minim de cost;
20.	Dezvoltarea comunitară	reprezintă procesul prin care o comunitate își identifică anumite probleme prioritare, se implică și cooperează în rezolvarea lor, folosind preponderent resurse interne;
21.	Domiciliul	reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;
22.	Economia socială	reprezintă un sector ce cuprinde activități economice care, în subsidiar și cu condiția menținerii performanței economice, includ obiective de tip social;
23.	Eligibilitatea	reprezintă setul de condiții obligatorii care trebuie să fie îndeplinite de către potențialul beneficiar pentru a putea fi selectat în vederea acordării beneficiilor de asistență socială și serviciilor sociale;
24.	Găzduirea	reprezintă asigurarea de către instituțiile furnizoare de servicii sociale a condițiilor de locuit și odihnă pe o perioadă mai mare de 24 de ore;
25.	Gospodăria	reprezintă unitatea formată din mai multe familii și/sau persoane care locuiesc împreună, contribuie împreună la achiziționarea sau realizarea unor bunuri și a unor venituri din valorificarea acestora ori la consumul lor;
26.	Grupul vulnerabil	desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-și pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de boală, dizabilitate, sărăcie, dependență de droguri sau de alcool ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială;
27.	Incapacitatea	reprezintă reducerea parțială ori totală a posibilității de a realiza o activitate motrică, cognitivă sau un comportament;
28.	Invaliditatea	este o noțiune medico-juridică ce exprimă statutul particular al unei persoane care are limitată capacitatea de muncă și este asigurată în sistemul public de pensii și care beneficiază de

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 7 / 14
		Exemplar nr. 1

		drepturi conform legii;
29.	Îngrijitorul formal	este persoana calificată, certificată profesional, care asigură îngrijirea personală, respectiv ajutorul pentru efectuarea activităţilor de bază şi instrumentale ale vieţii zilnice de către persoana care şi-a pierdut autonomia funcţională;
30.	Îngrijitorul informal	este persoana necalificată, membru al familiei, rudă sau orice altă persoană, care asigură îngrijirea personală, respectiv ajutorul pentru efectuarea activităţilor de bază şi instrumentale ale vieţii zilnice de către persoana care şi-a pierdut autonomia funcţională;
31.	Locuirea	reprezintă faptul de a trăi pe raza unei unităţi administrativ-teritoriale fără a deţine o locuinţă principală sau secundară;
32.	Managementul serviciilor sociale	reprezintă gestionarea de către conducerea desemnată legal a activităţilor şi resurselor materiale, umane şi financiare ale serviciului/instituţiei/unităţii de asistenţă socială;
33.	Managementul de caz	reprezintă o metodă de coordonare şi integrare a tuturor activităţilor destinate grupurilor vulnerabile, de organizare şi gestionare a măsurilor de asistenţă socială specifice, realizate de către asistenţii sociali şi/sau diferiţi specialişti, în acord cu obiectivele stabilite în planurile de intervenţie;
34.	Mediul social de viaţă	reprezintă ansamblul condiţiilor de trai în familie şi/sau gospodărie, al relaţiilor sociale personale, inclusiv mediul în care persoana lucrează, este educată şi îşi desfăşoară activităţile sociale obişnuite;
35.	Nevoia socială	reprezintă ansamblul de cerinţe indispensabile fiecărei persoane pentru asigurarea condiţiilor strict necesare de viaţă, în vederea asigurării participării sociale sau, după caz, a integrării sociale;
36.	Nevoia specială	reprezintă ansamblul de cerinţe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecţiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieţii, prezintă o dizabilitate, precum şi a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală;
37.	Planul individualizat de asistenţă şi îngrijire	este documentul elaborat de o echipă multidisciplinară cu participarea beneficiarului/reprezentantului său legal, în care sunt precizate serviciile furnizate beneficiarului;
38.	Persoanele fără adăpost	reprezintă o categorie socială formată din persoane singure ori familii care, din motive singulare sau cumulate de ordin social, medical, financiar-economic, juridic ori din cauza unor situaţii de forţă majoră, trăiesc în stradă, locuiesc temporar la prieteni

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediția: I
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 8 / 14
		Exemplar nr. 1

		sau cunoscuți, se află în incapacitate de a susține o locuință în regim de închiriere ori sunt în risc de evacuare, se află în instituții sau penitenciare de unde urmează ca, în termen de 2 luni, să fie externate, respectiv eliberate și nu au domiciliu ori reședință;
39.	Persoanel cu dizabilități	reprezintă acele persoane care au deficiențe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere, pot îngreuna participarea deplină și efectivă a persoanelor în societate, în condiții de egalitate cu ceilalți;
40.	Persoanele vârstnice	sunt persoanele care au împlinit vârsta de 65 de ani;
41.	Procesul de incluziune socială	reprezintă ansamblul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sănătății, informării-comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale și asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale și politice ale societății;
42.	Procesul de integrare socială	reprezintă interacțiunea dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căreia se realizează un echilibru funcțional al părților;
43.	Protecția socială	se definește în contextul principiilor, valorilor și tradițiilor ce guvernează relațiile sociale dintre indivizi, grupuri, comunități și instituții în statele Uniunii Europene și reprezintă un ansamblu de măsuri și acțiuni care au ca scop asigurarea unui anumit nivel de bunăstare și securitate socială pentru întreaga populație și în mod special pentru anumite grupuri sociale. Protecția socială cuprinde două componente de bază: asigurările sociale în sistem contributiv și asistența socială noncontributivă;
44.	Protecția specială a copilului	se definește ca fiind ansamblul de beneficii de asistență socială și servicii sociale, precum și programe, măsuri și acțiuni complementare destinate îngrijirii și dezvoltării copilului lipsit, temporar sau definitiv, de ocrotirea părinților ori a copilului care nu poate fi lăsat în grija acestora, în vederea protejării intereselor sale;
45.	Reședința	reprezintă adresa la care persoana fizică declară că are locuința secundară, alta decât cea de domiciliu;
46.	Sărăcia	reprezintă starea unei/unui persoane/familii/ grup/comunități manifestată prin lipsa resurselor strict necesare cumpărării bunurilor și serviciilor considerate a asigura nivelul minim de

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediţia: 1
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 9 / 14
		Exemplar nr. 1

		<p>traie într-o anumită perioadă de timp, raportat la condițiile socioeconomice ale societății. Pragul de sărăcie reprezintă cuantificarea resurselor, iar standardele utilizate pentru stabilirea acestuia sunt influențate de nivelul general al costului vieții, precum și de specificul politicilor sociale adoptate;</p>
47.	Serviciile comunitare	<p>sunt serviciile sociale organizate într-o unitate administrativ-teritorială organizată la nivel de comună, oraș, municipiu și privesc serviciile acordate la domiciliu și în centre de zi, precum și serviciile rezidențiale adresate exclusiv cetățenilor din unitatea administrativ-teritorială respectivă; sunt similare cu serviciile sociale acordate în comunitate;</p>
48.	Situația de dificultate	<p>este situația în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viață, din cauze socioeconomice, de sănătate și/sau care rezultă din mediul social de viață dezavantajat, și-a pierdut sau limitat propriile capacități de integrare socială; în situația de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane și comunități, ca urmare a afectării majorității membrilor lor;</p>
49.	Societatea civilă	<p>este formată din persoane asociate sub diferite forme, pe baza unor interese comune, și care își dedică timpul, cunoștințele și experiența pentru a-și promova și apăra drepturile și interesele; formele asociative pot fi, în principal, asociații și fundații, organizații sindicale și patronale, organizații culturale și de cult, precum și grupuri comunitare informale;</p>
50.	Standardul de cost	<p>este costul minim aferent cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculat pentru un beneficiar pe tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate și/sau altor criterii prevăzute de lege;</p>
51.	Standardul minim de calitate	<p>este un set de criterii aprobate prin acte normative obligatorii la nivel național a căror aplicare asigură un nivel minim acceptabil de performanță al procesului de furnizare a serviciilor sociale;</p>
52.	Structurile comunitare consultative	<p>reprezintă asocierea formală sau informală a unor oameni de afaceri locali, preoți, cadre didactice, medici, consilieri locali, polițiști, alți membri ai comunității, în vederea sprijinirii autorităților administrației publice locale și furnizorilor de servicii sociale în soluționarea nevoilor de servicii sociale ale comunității;</p>
53.	Testarea mijloacelor de existență a potențialilor	<p>reprezintă procedura de evaluare a veniturilor realizate și a bunurilor mobile și imobile deținute de persoană sau familie,</p>

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 10 / 14
		Exemplar nr. 1

	beneficiari de servicii sociale	necesare acoperirii nevoilor de consum ale acestora;
54.	Venitul	reprezintă totalitatea sumelor pe care persoana sau membrii familiei le realizează/primesc ca urmare a unei activități salarizate, independente sau agricole, așa cum sunt acestea definite de Codul fiscal, din valorificarea, folosirea, cedarea unor bunuri aflate în proprietate, precum și cele care provin din drepturi de asigurări sociale de stat, asigurări de șomaj, asistență socială, obligații legale de întreținere, alte indemnizații, alocații și ajutoare cu caracter permanent ori creanțe legale;
55.	Victima traficului de persoane	reprezintă persoana fizică, subiect pasiv al faptelor de amenințare, violență sau al altor forme de constrângere, răpire, fraudă, înșelăciune și abuz de autoritate, indiferent dacă participă sau nu în procesul penal în calitate de parte vătămată;
56.	Violența în familie	se referă la orice acțiune fizică sau verbală, săvârșită cu intenție de către un membru de familie împotriva altui membru al aceleiași familii, care provoacă o suferință fizică, psihică, sexuală sau un prejudiciu material.

7.2 Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	EP	Entitate Publică
2.	PS	Procedură de sistem
3.	PO	Procedură operațională
4.	SCIM	Sistemul de control intern managerial

8. Descrierea procedurii

Fiecare beneficiar primește îngrijiri la domiciliu în baza unei evaluări a nevoilor proprii.

Unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice realizează evaluarea nevoilor de îngrijire personală la domiciliul beneficiarului, indiferent dacă acesta a fost supus anterior evaluării realizată de structurile de evaluare complexă sau, după caz, de unități sanitare (cabinete de medicină de familie, cabinete de specialitate, unități sanitare cu paturi).

La realizarea evaluării nevoilor beneficiarului, personalul ține cont de rezultatele evaluărilor complexe și documentelor medicale, precum și de recomandările formulate în documentele prezentate de beneficiar.

Dreptul la serviciile de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice încetează dacă nu mai sunt îndeplinite condițiile pentru acordarea acestora.

Primăria Oraşului Brezoii	Procedura operaţională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediţia: 1
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 11 / 14
		Exemplar nr. 1

Odată cu încetarea/sistarea serviciului, fişa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Evaluarea nevoilor beneficiarului se realizează de personal de specialitate (asistenţi sociali, psiholog, asistenţi medicali, medici geriatri, medici de familie etc.).

Reevaluarea se realizează anual, precum şi atunci când situaţia o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate şi ale statusului funcţional fizic şi/sau psihic al beneficiarului.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fişa de evaluare/reevaluare a beneficiarului şi sunt aduse la cunoştinţa beneficiarului care poate solicita informaţii/explicaţii suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

Beneficiarului i se aduce la cunoştinţă necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare şi de a furniza informaţii reale evaluatorului/evaluatorilor.

În situaţia în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal/convenţional nu poate sau nu doreşte să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta îşi exprimă în scris acordul ca personalul serviciului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

Suspendarea/încetarea acordării serviciilor de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice se realizează prin următoarele modalităţi:

- la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului;
- prin decizia entităţii publice;
- prin acordul ambelor părţi;
- internare în unitate medicală.

Persoanele vârstnice beneficiare de servicii de îngrijire la domiciliu sunt informate asupra condiţiilor/situaţiilor de suspendare/încetare a serviciului. Informarea va fi înregistrată în Registrul de evidenţă a informării beneficiarilor cu semnătura beneficiarului şi a celui care a făcut informarea.

Dacă perioada în care îngrijirea la domiciliu a persoanelor vârstnice este temporară, dar nu mai mare de 6 luni, acordarea serviciilor de asistenţă socială se suspendă prin decizie motivată a celui care a stabilit dreptul. La încetarea suspendării reluarea acordării serviciilor sau prestaţiilor de asistenţă socială se face pe bază de anchetă socială.

Constituie motiv de suspendare următoarele:

- plecarea din localitate pe o perioadă mai mare de 30 de zile;
- în cazul în care se impune internarea beneficiarului într-un spital.

Constituie motiv de încetare următoarele:

- la solicitarea beneficiarului pentru încetarea acordării serviciului;
- nerespectarea eticicii morale;
- încadrarea în grad de handicap cu însoţitor;

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediţia: 1
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 12 / 14
		Exemplar nr. 1

- în cazul internării într-un azil sau centru pentru persoane vârstnice;
- la cererea motivată a beneficiarului/reprezentatului legal/familiei acestuia care se adresează entităţii publice;
- dacă se constată că persoana vârstnică nu mai locuieşte, nu mai îndeplineşte condiţiile pentru care au fost acordate sau beneficiarul primeşte sprijin din altă parte;
- în cazul decesului beneficiarului.

Decizia privind încetarea sau suspendarea dreptului la serviciile de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice poate fi contestată potrivit Legii contenciosului administrativ.

9. Responsabilităţi

Comisia de Monitorizare

- menţine evidenţa şi înregistrează procedurile de sistem şi operaţionale;
- analizează procedurile de sistem şi după caz, pe cele operaţionale;
- distribuie compartimentelor copii sau fişiere în format electronic ale procedurilor;
- îndosariază originalul procedurilor de sistem şi copiile retrase.

Conducătorul entităţii publice

- aprobă decizia privind suspendarea/încetarea serviciilor de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice.

Serviciul de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice

- informează beneficiarii asupra condiţiilor/situaţiilor de suspendare/încetare a serviciului;
- înregistrează informarea în Registrul de evidenţă a informării beneficiarilor cu semnătura beneficiarului şi a celui care a făcut informarea;
- înregistrează solicitarea beneficiarului pentru încetarea acordării serviciului de îngrijire la domiciliu.

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediția: I
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 13 / 14
		Exemplar nr. 1

10. Formulare

10.1 Formular evidență modificări

Nr. Crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

10.2 Formular analiză procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.								
2.								
3.								

10.3 Formular distribuire procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

Primăria Orașului Brezoii	Procedura operațională Suspendarea/Încetarea serviciilor oferite beneficiarilor	Ediția: I
	Cod: PO – 10.4	Revizia: 0
		Pag. 14 / 14
		Exemplar nr. 1

11. Anexe

- Anexa nr. 1-PO-10.4: Diagrama de proces

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	2
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	2
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	2
4. Scopul procedurii	3
5. Domeniul de aplicare	3
6. Documente de referință aplicabile activității procedurale	3
7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	4
7.1 Definiții:	4
7.2 Abrevieri:	10
8. Descrierea procedurii	10
9. Responsabilități	12
10. Formulare	13
10.1 Formular evidență modificări	13
10.2 Formular analiză procedură	13
10.3 Formular distribuie procedură	13
11. Anexe	14



Handwritten signature and initials.

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Măsurarea gradului de satisfacţie a beneficiarului	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		<i>Pag. 1 / 13</i>
		Exemplar nr. 1

ANEXA NR.3 LA DISPOZITIE NR*257/2021*.....

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARULUI**

Ediția I, Revizia 0, Data

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Măsurarea gradului de satisfacţie a beneficiarului	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		Pag. 2 / 13
		Exemplar nr. 1

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii

Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.	Elaborat				
2.	Verificat	Larisa Antone	Conducător compartiment		
3.	Avizat	Rodica Berbece	Președintele comisiei de monitorizare		
4.	Aprobat	Robert Adrian Schell	Conducător entitate		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau revizia ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția I			
2.	Ediția II			
3.	Ediția III			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii

Nr. crt.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.	Aplicare		Asistență Socială	Responsabil Asistență Socială	Larisa Antone		
2.	Informare		Conducere	Conducător entitate	Robert Adrian Schell		

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarului	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		Pag. 3 / 13
		Exemplar nr. 1

3.	Evidență		Comisia monitorizare	de	Secretariatul tehnic al comisiei de monitorizare	Simona Elena Marinescu		
4.	Arhivare		Arhivă		Arhivar	Nicoleta Manta		

4. Scopul procedurii

Prezenta procedură operațională este elaborată cu scopul de a stabili modalitatea de măsurare a gradului de satisfacție a persoanelor vârstnice, beneficiare a serviciului de îngrijire la domiciliu.

5. Domeniul de aplicare

Prezenta procedură operațională se aplică în cadrul entității publice de către personalul unității de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice.

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Legea nr. 292 din 20 decembrie 2011 a asistenței sociale;
- Legea nr. 231 din 5 noiembrie 2020 pentru completarea Legii asistenței sociale nr. 292/2011;
- Legea nr. 17 din 9 martie 2000^{*)} privind asistența socială a persoanelor vârstnice – Republicare;
- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Ordinul nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale;
- Ordonanța de Urgență nr. 82 din 16 noiembrie 2016 pentru aprobarea Statutului special al funcției publice specifice de inspector social și pentru modificarea și completarea unor acte normative;
- Ordonanța de Urgență nr. 32 din 26 martie 2020 privind modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 30/2020 pentru modificarea și completarea unor acte normative, precum și pentru stabilirea unor măsuri în domeniul protecției sociale în contextul situației epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului SARS-

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarului	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		Pag. 4 / 13
		Exemplar nr. 1

CoV-2 și pentru stabilirea unor măsuri suplimentare de protecție social;

- Ordonanța de urgență nr. 57 din 3 iulie 2019 privind Codul administrativ;
- Hotărârea nr. 867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- Hotărârea nr. 87 din 22.10.2020 privitoare la aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare a Unității de Îngrijire la Domiciliu a persoanelor vârstnice, Consiliul Local Brezoi, Județul Vâlcea;
- SR EN ISO 9001 – Sisteme de management al calității, Septembrie 2015, Asociația de standardizare din România.

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

7.1 Definiții:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public;
2.	Control intern managerial	Ansamblul formelor de control exercitate la nivelul entității publice, inclusiv auditul intern, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării administrării fondurilor în mod economic, eficient și eficace; acesta include, de asemenea, structurile organizatorice, metodele și procedurile. Sintagma "control intern managerial" subliniază responsabilitatea tuturor nivelurilor ierarhice pentru ținerea sub control a tuturor proceselor interne desfășurate pentru realizarea obiectivelor generale și a celor specifice;
3.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment;
4.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;
5.	Procedură	Prezentare, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicare necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
6.	Procedură de sistem (PS)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarului	Ediția: I
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		Pag. 5 / 13
		Exemplar nr. 1

		la nivelul tuturor departamentelor din cadrul entității publice;
7.	Procedură operațională (PO)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente din entitatea publică;
8.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare;
9.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii;
10.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.
11.	Acreditarea	reprezintă un proces de certificare a îndeplinirii de către furnizori și serviciile sociale acordate a criteriilor, indicatorilor, precum și a standardelor de calitate reglementate pentru fiecare tip de serviciu;
12.	Ancheta socială	este o metodă de investigație întemeiată pe diferite tehnici de culegere și de prelucrare a informației, în scopul analizei situației sociale și economice a persoanelor, familiilor, grupurilor sau comunităților;
13.	Beneficiile de asistență socială	sunt măsuri de redistribuire financiară/materială destinate persoanelor sau familiilor care întrunesc condițiile de eligibilitate prevăzute de lege;
14.	Beneficiarul	reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale;
15.	Comunitatea locală	reprezintă membrii organizați ai colectivității locale, formele de asociere a acestora, instituțiile administrației publice locale, precum și alte instituții și servicii publice ori private de interes local;
16.	Contractarea serviciilor sociale	reprezintă procedura de achiziționare/concesionare a serviciilor sociale, în baza unui contract, încheiat în condițiile legii, de către autoritățile administrației publice locale;
17.	Deficiența	este consecința pierderii sau a unei anormalități a structurii corpului ori a unei funcții fiziologice;
18.	Dizabilitatea	este termenul generic pentru afectări, limitări ale activității și restricții în participare, în contextul interacțiunii dintre individul

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarului	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		Pag. 6 / 13
		Exemplar nr. 1

		care are o problemă de sănătate și factorii contextuali în care se regăsește, respectiv factorii de mediu și personali;
19.	Costul standard	reprezintă suma minimă aferentă cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculată pentru un beneficiar/tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate și/sau altor criterii prevăzute de lege. În legislația actuală se utilizează ca termen echivalent standardul minim de cost;
20.	Dezvoltarea comunitară	reprezintă procesul prin care o comunitate își identifică anumite probleme prioritare, se implică și cooperează în rezolvarea lor, folosind preponderent resurse interne;
21.	Domiciliul	reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;
22.	Economia socială	reprezintă un sector ce cuprinde activități economice care, în subsidiar și cu condiția menținerii performanței economice, includ obiective de tip social;
23.	Eligibilitatea	reprezintă setul de condiții obligatorii care trebuie să fie îndeplinite de către potențialul beneficiar pentru a putea fi selectat în vederea acordării beneficiilor de asistență socială și serviciilor sociale;
24.	Găzduirea	reprezintă asigurarea de către instituțiile furnizoare de servicii sociale a condițiilor de locuit și odihnă pe o perioadă mai mare de 24 de ore;
25.	Gospodăria	reprezintă unitatea formată din mai multe familii și/sau persoane care locuiesc împreună, contribuie împreună la achiziționarea sau realizarea unor bunuri și a unor venituri din valorificarea acestora ori la consumul lor;
26.	Grupul vulnerabil	desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-și pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de boală, dizabilitate, sărăcie, dependență de droguri sau de alcool ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială;
27.	Incapacitatea	reprezintă reducerea parțială ori totală a posibilității de a realiza o activitate motrică, cognitivă sau un comportament;
28.	Invaliditatea	este o noțiune medico-juridică ce exprimă statutul particular al unei persoane care are limitată capacitatea de muncă și este asigurată în sistemul public de pensii și care beneficiază de drepturi conform legii;
29.	Îngrijitorul formal	este persoana calificată, certificată profesional, care asigură îngrijirea personală, respectiv ajutorul pentru efectuarea

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Măsurarea gradului de satisfacţie a beneficiarului	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		Pag. 7 / 13
		Exemplar nr. 1

		activităţilor de bază şi instrumentale ale vieţii zilnice de către persoana care şi-a pierdut autonomia funcţională;
30.	Îngrijitorul informal	este persoana necalificată, membru al familiei, rudă sau orice altă persoană, care asigură îngrijirea personală, respectiv ajutorul pentru efectuarea activităţilor de bază şi instrumentale ale vieţii zilnice de către persoana care şi-a pierdut autonomia funcţională;
31.	Locuirea	reprezintă faptul de a trăi pe raza unei unităţi administrativ-teritoriale fără a deţine o locuinţă principală sau secundară;
32.	Managementul serviciilor sociale	reprezintă gestionarea de către conducerea desemnată legal a activităţilor şi resurselor materiale, umane şi financiare ale serviciului/instituţiei/unităţii de asistenţă socială;
33.	Managementul de caz	reprezintă o metodă de coordonare şi integrare a tuturor activităţilor destinate grupurilor vulnerabile, de organizare şi gestionare a măsurilor de asistenţă socială specifice, realizate de către asistenţii sociali şi/sau diferiţi specialişti, în acord cu obiectivele stabilite în planurile de intervenţie;
34.	Mediul social de viaţă	reprezintă ansamblul condiţiilor de trai în familie şi/sau gospodărie, al relaţiilor sociale personale, inclusiv mediul în care persoana lucrează, este educată şi îşi desfăşoară activităţile sociale obişnuite;
35.	Nevoia socială	reprezintă ansamblul de cerinţe indispensabile fiecărei persoane pentru asigurarea condiţiilor strict necesare de viaţă, în vederea asigurării participării sociale sau, după caz, a integrării sociale;
36.	Nevoia specială	reprezintă ansamblul de cerinţe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecţiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieţii, prezintă o dizabilitate, precum şi a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală;
37.	Planul individualizat de asistenţă şi îngrijire	este documentul elaborat de o echipă multidisciplinară cu participarea beneficiarului/reprezentantului său legal, în care sunt precizate serviciile furnizate beneficiarului;
38.	Persoanele fără adăpost	reprezintă o categorie socială formată din persoane singure ori familii care, din motive singulare sau cumulate de ordin social, medical, financiar-economic, juridic ori din cauza unor situaţii de forţă majoră, trăiesc în stradă, locuiesc temporar la prieteni sau cunoscuţi, se află în incapacitate de a susţine o locuinţă în regim de închiriere ori sunt în risc de evacuare, se află în instituţii sau penitenciare de unde urmează ca, în termen de 2

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarului	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		Pag. 8 / 13
		Exemplar nr. 1

		luni, să fie externate, respectiv eliberate și nu au domiciliu ori reședință;
39.	Persoanel cu dizabilități	reprezintă acele persoane care au deficiențe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere, pot îngreuna participarea deplină și efectivă a persoanelor în societate, în condiții de egalitate cu ceilalți;
40.	Persoanele vârstnice	sunt persoanele care au împlinit vârsta de 65 de ani;
41.	Procesul de incluziune socială	reprezintă ansamblul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sănătății, informării-comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale și asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale și politice ale societății;
42.	Procesul de integrare socială	reprezintă interacțiunea dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căreia se realizează un echilibru funcțional al părților;
43.	Protecția socială	se definește în contextul principiilor, valorilor și tradițiilor ce guvernează relațiile sociale dintre indivizi, grupuri, comunități și instituții în statele Uniunii Europene și reprezintă un ansamblu de măsuri și acțiuni care au ca scop asigurarea unui anumit nivel de bunăstare și securitate socială pentru întreaga populație și în mod special pentru anumite grupuri sociale. Protecția socială cuprinde două componente de bază: asigurările sociale în sistem contributiv și asistența socială noncontributivă;
44.	Protecția specială a copilului	se definește ca fiind ansamblul de beneficii de asistență socială și servicii sociale, precum și programe, măsuri și acțiuni complementare destinate îngrijirii și dezvoltării copilului lipsit, temporar sau definitiv, de ocrotirea părinților ori a copilului care nu poate fi lăsat în grija acestora, în vederea protejării intereselor sale;
45.	Reședința	reprezintă adresa la care persoana fizică declară că are locuința secundară, alta decât cea de domiciliu;
46.	Sărăcia	reprezintă starea unei/unui persoane/familii/ grup/comunități manifestată prin lipsa resurselor strict necesare cumpărării bunurilor și serviciilor considerate a asigura nivelul minim de trai într-o anumită perioadă de timp, raportat la condițiile socioeconomice ale societății. Pragul de sărăcie reprezintă cuantificarea resurselor, iar standardele utilizate pentru stabilirea

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Măsurarea gradului de satisfacţie a beneficiarului	Ediţia: 1
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		Pag. 9 / 13
		Exemplar nr. 1

		acestui sunt influenţate de nivelul general al costului vieţii, precum şi de specificul politicilor sociale adoptate;
47.	Serviciile comunitare	sunt serviciile sociale organizate într-o unitate administrativ-teritorială organizată la nivel de comună, oraş, municipiu şi privesc serviciile acordate la domiciliu şi în centre de zi, precum şi serviciile rezidenţiale adresate exclusiv cetăţenilor din unitatea administrativ-teritorială respectivă; sunt similare cu serviciile sociale acordate în comunitate;
48.	Situaţia de dificultate	este situaţia în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viaţă, din cauze socioeconomice, de sănătate şi/sau care rezultă din mediul social de viaţă dezavantajat, şi-a pierdut sau limitat propriile capacităţi de integrare socială; în situaţia de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane şi comunităţi, ca urmare a afectării majorităţii membrilor lor;
49.	Societatea civilă	este formată din persoane asociate sub diferite forme, pe baza unor interese comune, şi care îşi dedică timpul, cunoştinţele şi experienţa pentru a-şi promova şi apăra drepturile şi interesele; formele asociative pot fi, în principal, asociaţii şi fundaţii, organizaţii sindicale şi patronale, organizaţii culturale şi de cult, precum şi grupuri comunitare informale;
50.	Standardul de cost	este costul minim aferent cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculat pentru un beneficiar pe tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate şi/sau altor criterii prevăzute de lege;
51.	Standardul minim de calitate	este un set de criterii aprobate prin acte normative obligatorii la nivel naţional a căror aplicare asigură un nivel minim acceptabil de performanţă al procesului de furnizare a serviciilor sociale;
52.	Structurile comunitare consultative	reprezintă asocierea formală sau informală a unor oameni de afaceri locali, preoţi, cadre didactice, medici, consilieri locali, poliţişti, alţi membri ai comunităţii, în vederea sprijinirii autorităţilor administraţiei publice locale şi furnizorilor de servicii sociale în soluţionarea nevoilor de servicii sociale ale comunităţii;
53.	Testarea mijloacelor de existenţă a potenţialilor beneficiari de servicii sociale	reprezintă procedura de evaluare a veniturilor realizate şi a bunurilor mobile şi imobile deţinute de persoană sau familie, necesare acoperirii nevoilor de consum ale acestora;
54.	Venitul	reprezintă totalitatea sumelor pe care persoana sau membrii familiei le realizează/primesc ca urmare a unei activităţi

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarului	Ediția: I
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		Pag. 10 / 13
		Exemplar nr. 1

		salarizate, independente sau agricole, așa cum sunt acestea definite de Codul fiscal, din valorificarea, folosirea, cedarea unor bunuri aflate în proprietate, precum și cele care provin din drepturi de asigurări sociale de stat, asigurări de șomaj, asistență socială, obligații legale de întreținere, alte indemnizații, alocații și ajutoare cu caracter permanent ori creanțe legale;
55.	Victima traficului de persoane	reprezintă persoana fizică, subiect pasiv al faptelor de amenințare, violență sau al altor forme de constrângere, răpire, fraudă, înșelăciune și abuz de autoritate, indiferent dacă participă sau nu în procesul penal în calitate de parte vătămată;
56.	Violența în familie	se referă la orice acțiune fizică sau verbală, săvârșită cu intenție de către un membru de familie împotriva altui membru al aceleiași familii, care provoacă o suferință fizică, psihică, sexuală sau un prejudiciu material.

7.2 Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	EP	Entitate Publică
2.	PS	Procedură de sistem
3.	PO	Procedură operațională
4.	SCIM	Sistemul de control intern managerial

8. Descrierea procedurii

Satisfacția persoanelor vârstnice beneficiare a serviciilor de îngrijire la domiciliu este principalul criteriu de măsurare a performanței al calității în cadrul entității publice.

În scopul măsurării gradului de satisfacție a serviciilor de îngrijire oferite persoanelor vârstnice și a autoevaluării calității activității proprii, conducătorul unității de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice aprobă un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate.

Periodic, unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice transmite beneficiarilor de servicii de îngrijire la domiciliu Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție, a cărui model se regăsește în Formularul F01-PO10.6 anexat prezentei proceduri, în vederea completării și a retransmiterii către entitatea publică.

Semestrial, unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice centralizează și prelucrează informațiile astfel obținute și întocmește rapoarte pentru analiza managementului și, după caz, a graficului de evoluție a satisfacției clientului.

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Măsurarea gradului de satisfacţie a beneficiarului	Ediţia: 1
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		Pag. 11 / 13
		Exemplar nr. 1

Astfel, se pot culege date relevante privind satisfacţia beneficiarilor şi din înregistrările specifice proceselor de audit intern, monitorizarea sesizărilor/reclamaţiilor primite de la beneficiari, precum şi evoluţia aspectelor de contractare şi informare a beneficiarilor.

Unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice este responsabilă pentru comunicarea permanentă cu beneficiarul în vederea măsurării gradului de satisfacţie şi corectarea permanentă a proceselor aferente.

Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacţie a beneficiarilor se aplică de către personalul unităţii de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice, într-o manieră care să respecte confidenţialitatea.

Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacţie a beneficiarilor şi modul în care a fost îmbunătăţită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice şi vor fi puse la dispoziţia organelor de control.

9. Responsabilităţi

Comisia de Monitorizare

- menţine evidenţa şi înregistrează procedurile de sistem şi operaţionale;
- analizează procedurile de sistem şi după caz, pe cele operaţionale;
- distribuie compartimentelor copii sau fişiere în format electronic ale procedurilor;
- îndosariază originalul procedurilor de sistem şi copiile retrase.

Conducătorul entităţii publice

- aprobă un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacţie a beneficiarilor cu privire la activităţile derulate.

Serviciul de îngrijire la domiciliu

- transmite beneficiarilor de servicii de îngrijire la domiciliu Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacţie;
- centralizează şi prelucrează informaţiile astfel obţinute şi întocmeşte rapoarte pentru analiza managementului;
- păstrează rezultatele Chestioanrului de măsurare a gradului de satisfacţie.

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Măsurarea gradului de satisfacţie a beneficiarului	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		<i>Pag. 12 / 13</i>
		Exemplar nr. 1

10. Formulare

10.1 Formular evidenţă modificări

Nr. Crt.	Ediţia	Data ediţiei	Revizia	Data reviziei	Nr. Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

10.2 Formular analiză procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume şi prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observaţii	Semnătura	Data
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.								
2.								
3.								

10.3 Formular distribuire procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume şi prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

11. Anexe

- Anexa nr. 1-PO-10.6: Diagrama de proces;

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarului	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.6	Revizia: 0
		Pag. 13 / 13
		Exemplar nr. 1

- Formular F01-PO10.6 Model Chestionar de măsurare a gradului de satisfacție.

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii.....	2
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.....	2
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii.....	2
4. Scopul procedurii	3
5. Domeniul de aplicare.....	3
6. Documente de referință aplicabile activității procedurale	3
7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați.....	4
7.1 Definiții:	4
7.2 Abrevieri:.....	10
8. Descrierea procedurii.....	10
9. Responsabilități	11
10. Formulare	12
10.1 Formular evidență modificări	12
10.2 Formular analiză procedură.....	12
10.3 Formular distribuire procedură.....	12
11. Anexe.....	12

CHESTIONAR DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFAȚIE

Vă rugăm să răspundeți cu sinceritate următoarelor întrebări.

Scopul acestui chestionar este:

- Stabilirea calității și nivelului funcționării relației personal/beneficiar;
- Stabilirea celor mai potrivite servicii și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecărui beneficiar;
- Stabilirea gradului de satisfacție cu privire la activitatea desfășurată de către personalul unității de îngrijire la domiciliu.

1. Cum apreciați a fi colaborarea cu asistentul unității de îngrijire la domiciliu?

a) Satisfăcătoare b) Neutră c) Nesatisfăcătoare

2. Cum apreciați a fi colaborarea cu asistentul medical?

a) Satisfăcătoare b) Neutră c) Nesatisfăcătoare

3. Care este opinia dvs. referitoare la promptitudinea acordării serviciilor?

a) Satisfăcătoare b) Neutră c) Nesatisfăcătoare

4. Cunoașteți ce drepturi și obligații aveți?

◆ DA ◆ NU

5. În ce categorie de vârstă vă încadrați?

◆ între 20-40 ani

◆ între 41-60 ani

◆ peste 61 ani

6. Ați recomandat serviciile acordate de unitatea de îngrijire la domiciliu și altor persoane?

◆ DA ◆ NU

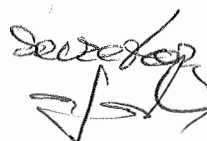
7. În general, cât de satisfăcut sunteți de serviciile noastre?

a) Satisfăcut b) Neutru c) Nesatisfăcut

Data:

Semnătura beneficiarului,

PRIMAR,



Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operațională Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență	Ediția: I
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 1 / 16
		Exemplar nr. 1

ANEXA NR 4 LA DISPOZITIE NR 257/2020

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ

Ediția I, Revizia 0, Data

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență	Ediția: I
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 2 / 16
		Exemplar nr. 1

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii

Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.	Elaborat				
2.	Verificat	Larisa Antone	Conducător compartiment		
3.	Avizat	Rodica Berbece	Președintele comisiei de monitorizare		
4.	Aprobat	Robert Adrian Schell	Conducător entitate		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau revizia ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția I			
2.	Ediția II			
3.	Ediția III			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii

Nr. crt.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.	Aplicare		Asistență socială	Responsabil Asistență Socială	Larisa Antone		

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență		Ediția: I
	Cod: PO – 10.7		Revizia: 0
			Pag. 3 / 16
			Exemplar nr. 1

2.	Informare		Conducere	Conducător entitate	Robert Adrian Schell		
3.	Evidență		Comisia de monitorizare	Secretariatul tehnic al comisiei de monitorizare	Simona Elena Marinescu		
4.	Arhivare		Arhivă	Arhivar	Nicoleta Manta		

4. Scopul procedurii

Prezenta procedură operațională este elaborată cu scopul de a stabili modul de aplicare a măsurilor pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv și neglijent asupra beneficiarilor de servicii de îngrijire la domiciliu, precum și identificarea, semnalarea și soluționarea acestora.

5. Domeniul de aplicare

Prezenta procedură operațională se aplică în cadrul entității publice de către personalul unității de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice.

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Legea nr. 292 din 20 decembrie 2011 a asistenței sociale;
- Legea nr. 231 din 5 noiembrie 2020 pentru completarea Legii asistenței sociale nr. 292/2011;
- Legea nr. 17 din 9 martie 2000*) privind asistența socială a persoanelor vârstnice – Republicare;
- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Ordinul nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale;
- Ordonanța de Urgență nr. 82 din 16 noiembrie 2016 pentru aprobarea Statutului special al funcției publice specifice de inspector social și pentru modificarea și completarea unor

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență	Ediția: I
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 4 / 16
		Exemplar nr. 1

acte normative;

- Ordonanța de Urgență nr. 32 din 26 martie 2020 privind modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 30/2020 pentru modificarea și completarea unor acte normative, precum și pentru stabilirea unor măsuri în domeniul protecției sociale în contextul situației epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului SARS-CoV-2 și pentru stabilirea unor măsuri suplimentare de protecție socială;
- Ordonanța de urgență nr. 57 din 3 iulie 2019 privind Codul administrativ;
- Hotărârea nr. 867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- Hotărârea nr. 87 din 22.10.2020 privitoare la aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare a Unității de Îngrijire la Domiciliu a persoanelor vârstnice, Consiliul Local Brezoi, Județul Vâlcea.

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

7.1 Definiții:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public;
2.	Control intern managerial	Ansamblul formelor de control exercitate la nivelul entității publice, inclusiv auditul intern, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării administrării fondurilor în mod economic, eficient și eficace; acesta include, de asemenea, structurile organizatorice, metodele și procedurile. Sintagma "control intern managerial" subliniază responsabilitatea tuturor nivelurilor ierarhice pentru ținerea sub control a tuturor proceselor interne desfășurate pentru realizarea obiectivelor generale și a celor specifice;
3.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment;
4.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;
5.	Procedură	Prezentare, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicare necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operațională Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență	Ediția: I
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 5 / 16
		Exemplar nr. 1

		responsabilităților;
6.	Procedură de sistem (PS)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară la nivelul tuturor departamentelor din cadrul entității publice;
7.	Procedură operațională (PO)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente din entitatea publică;
8.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare;
9.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii;
10.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.
11.	Acreditarea	reprezintă un proces de certificare a îndeplinirii de către furnizori și serviciile sociale acordate a criteriilor, indicatorilor, precum și a standardelor de calitate reglementate pentru fiecare tip de serviciu;
12.	Ancheta socială	este o metodă de investigație întemeiată pe diferite tehnici de culegere și de prelucrare a informației, în scopul analizei situației sociale și economice a persoanelor, familiilor, grupurilor sau comunităților;
13.	Beneficiile de asistență socială	sunt măsuri de redistribuire financiară/materială destinate persoanelor sau familiilor care întrunesc condițiile de eligibilitate prevăzute de lege;
14.	Beneficiarul	reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale;
15.	Comunitatea locală	reprezintă membrii organizați ai colectivității locale, formele de asociere a acestora, instituțiile administrației publice locale, precum și alte instituții și servicii publice ori private de interes local;
16.	Contractarea serviciilor sociale	reprezintă procedura de achiziționare/concesionare a serviciilor sociale, în baza unui contract, încheiat în condițiile legii, de către autoritățile administrației publice locale;
17.	Deficiența	este consecința pierderii sau a unei anormalități a structurii corpului ori a unei funcții fiziologice;

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 6 / 16
		Exemplar nr. 1

18.	Dizabilitatea	este termenul generic pentru afectări, limitări ale activității și restricții în participare, în contextul interacțiunii dintre individul care are o problemă de sănătate și factorii contextuali în care se regăsește, respectiv factorii de mediu și personali;
19.	Costul standard	reprezintă suma minimă aferentă cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculată pentru un beneficiar/tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate și/sau altor criterii prevăzute de lege. În legislația actuală se utilizează ca termen echivalent standardul minim de cost;
20.	Dezvoltarea comunitară	reprezintă procesul prin care o comunitate își identifică anumite probleme prioritare, se implică și cooperează în rezolvarea lor, folosind preponderent resurse interne;
21.	Domiciliul	reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;
22.	Economia socială	reprezintă un sector ce cuprinde activități economice care, în subsidiar și cu condiția menținerii performanței economice, includ obiective de tip social;
23.	Eligibilitatea	reprezintă setul de condiții obligatorii care trebuie să fie îndeplinite de către potențialul beneficiar pentru a putea fi selectat în vederea acordării beneficiilor de asistență socială și serviciilor sociale;
24.	Găzduirea	reprezintă asigurarea de către instituțiile furnizoare de servicii sociale a condițiilor de locuit și odihnă pe o perioadă mai mare de 24 de ore;
25.	Gospodăria	reprezintă unitatea formată din mai multe familii și/sau persoane care locuiesc împreună, contribuie împreună la achiziționarea sau realizarea unor bunuri și a unor venituri din valorificarea acestora ori la consumul lor;
26.	Grupul vulnerabil	desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-și pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de boală, dizabilitate, sărăcie, dependență de droguri sau de alcool ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială;
27.	Incapacitatea	reprezintă reducerea parțială ori totală a posibilității de a realiza o activitate motrică, cognitivă sau un comportament;
28.	Invaliditatea	este o noțiune medico-juridică ce exprimă statutul particular al unei persoane care are limitată capacitatea de muncă și este asigurată în sistemul public de pensii și care beneficiază de drepturi conform legii;

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 7 / 16
		Exemplar nr. 1

29.	Îngrijitorul formal	este persoana calificată, certificată profesional, care asigură îngrijirea personală, respectiv ajutorul pentru efectuarea activităţilor de bază şi instrumentale ale vieţii zilnice de către persoana care şi-a pierdut autonomia funcţională;
30.	Îngrijitorul informal	este persoana necalificată, membru al familiei, rudă sau orice altă persoană, care asigură îngrijirea personală, respectiv ajutorul pentru efectuarea activităţilor de bază şi instrumentale ale vieţii zilnice de către persoana care şi-a pierdut autonomia funcţională;
31.	Locuirea	reprezintă faptul de a trăi pe raza unei unităţi administrativ-teritoriale fără a deţine o locuinţă principală sau secundară;
32.	Managementul serviciilor sociale	reprezintă gestionarea de către conducerea desemnată legal a activităţilor şi resurselor materiale, umane şi financiare ale serviciului/instituţiei/unităţii de asistenţă socială;
33.	Managementul de caz	reprezintă o metodă de coordonare şi integrare a tuturor activităţilor destinate grupurilor vulnerabile, de organizare şi gestionare a măsurilor de asistenţă socială specifice, realizate de către asistenţii sociali şi/sau diferiţi specialişti, în acord cu obiectivele stabilite în planurile de intervenţie;
34.	Mediul social de viaţă	reprezintă ansamblul condiţiilor de trai în familie şi/sau gospodărie, al relaţiilor sociale personale, inclusiv mediul în care persoana lucrează, este educată şi îşi desfăşoară activităţile sociale obişnuite;
35.	Nevoia socială	reprezintă ansamblul de cerinţe indispensabile fiecărei persoane pentru asigurarea condiţiilor strict necesare de viaţă, în vederea asigurării participării sociale sau, după caz, a integrării sociale;
36.	Nevoia specială	reprezintă ansamblul de cerinţe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecţiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieţii, prezintă o dizabilitate, precum şi a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală;
37.	Planul individualizat de asistenţă şi îngrijire	este documentul elaborat de o echipă multidisciplinară cu participarea beneficiarului/reprezentantului său legal, în care sunt precizate serviciile furnizate beneficiarului;
38.	Persoanele fără adăpost	reprezintă o categorie socială formată din persoane singure ori familii care, din motive singulare sau cumulate de ordin social, medical, financiar-economic, juridic ori din cauza unor situaţii de forţă majoră, trăiesc în stradă, locuiesc temporar la prieteni sau cunoscuţi, se află în incapacitate de a susţine o locuinţă în

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă	Ediţia: 1
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 8 / 16
		Exemplar nr. 1

		regim de închiriere ori sunt în risc de evacuare, se află în instituţii sau penitenciare de unde urmează ca, în termen de 2 luni, să fie externate, respectiv eliberate şi nu au domiciliu ori reşedinţă;
39.	Persoanel cu dizabilităţi	reprezintă acele persoane care au deficienţe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată, deficienţe care, în interacţiune cu diverse bariere, pot îngreuna participarea deplină şi efectivă a persoanelor în societate, în condiţii de egalitate cu ceilalţi;
40.	Persoanele vârstnice	sunt persoanele care au împlinit vârsta de 65 de ani;
41.	Procesul de incluziune socială	reprezintă ansamblul de măsuri şi acţiuni multidimensionale din domeniile protecţiei sociale, ocupării forţei de muncă, locuirii, educaţiei, sănătăţii, informării-comunicării, mobilităţii, securităţii, justiţiei şi culturii, destinate combaterii excluziunii sociale şi asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale şi politice ale societăţii;
42.	Procesul de integrare socială	reprezintă interacţiunea dintre individ sau grup şi mediul social, prin intermediul căreia se realizează un echilibru funcţional al părţilor;
43.	Protecţia socială	se defineşte în contextul principiilor, valorilor şi tradiţiilor ce guvernează relaţiile sociale dintre indivizi, grupuri, comunităţi şi instituţii în statele Uniunii Europene şi reprezintă un ansamblu de măsuri şi acţiuni care au ca scop asigurarea unui anumit nivel de bunăstare şi securitate socială pentru întreaga populaţie şi în mod special pentru anumite grupuri sociale. Protecţia socială cuprinde două componente de bază: asigurările sociale în sistem contributiv şi asistenţa socială noncontributivă;
44.	Protecţia specială a copilului	se defineşte ca fiind ansamblul de beneficii de asistenţă socială şi servicii sociale, precum şi programe, măsuri şi acţiuni complementare destinate îngrijirii şi dezvoltării copilului lipsit, temporar sau definitiv, de ocrotirea părinţilor ori a copilului care nu poate fi lăsat în grija acestora, în vederea protejării intereselor sale;
45.	Reşedinţa	reprezintă adresa la care persoana fizică declară că are locuinţa secundară, alta decât cea de domiciliu;
46.	Sărăcia	reprezintă starea unei/unui persoane/familii/ grup/comunităţi manifestată prin lipsa resurselor strict necesare cumpărării bunurilor şi serviciilor considerate a asigura nivelul minim de trai într-o anumită perioadă de timp, raportat la condiţiile

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 9 / 16
		Exemplar nr. 1

		socioeconomice ale societăţii. Pragul de sărăcie reprezintă cuantificarea resurselor, iar standardele utilizate pentru stabilirea acestuia sunt influenţate de nivelul general al costului vieţii, precum şi de specificul politicilor sociale adoptate;
47.	Serviciile comunitare	sunt serviciile sociale organizate într-o unitate administrativ-teritorială organizată la nivel de comună, oraş, municipiu şi privesc serviciile acordate la domiciliu şi în centre de zi, precum şi serviciile rezidenţiale adresate exclusiv cetăţenilor din unitatea administrativ-teritorială respectivă; sunt similare cu serviciile sociale acordate în comunitate;
48.	Situaţia de dificultate	este situaţia în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viaţă, din cauze socioeconomice, de sănătate şi/sau care rezultă din mediul social de viaţă dezavantajat, şi-a pierdut sau limitat propriile capacităţi de integrare socială; în situaţia de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane şi comunităţi, ca urmare a afectării majorităţii membrilor lor;
49.	Societatea civilă	este formată din persoane asociate sub diferite forme, pe baza unor interese comune, şi care îşi dedică timpul, cunoştinţele şi experienţa pentru a-şi promova şi apăra drepturile şi interesele; formele asociative pot fi, în principal, asociaţii şi fundaţii, organizaţii sindicale şi patronale, organizaţii culturale şi de cult, precum şi grupuri comunitare informale;
50.	Standardul de cost	este costul minim aferent cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculat pentru un beneficiar pe tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate şi/sau altor criterii prevăzute de lege;
51.	Standardul minim de calitate	este un set de criterii aprobate prin acte normative obligatorii la nivel naţional a căror aplicare asigură un nivel minim acceptabil de performanţă al procesului de furnizare a serviciilor sociale;
52.	Structurile comunitare consultative	reprezintă asocierea formală sau informală a unor oameni de afaceri locali, preoţi, cadre didactice, medici, consilieri locali, poliţişti, alţi membri ai comunităţii, în vederea sprijinirii autorităţilor administraţiei publice locale şi furnizorilor de servicii sociale în soluţionarea nevoilor de servicii sociale ale comunităţii;
53.	Testarea mijloacelor de existenţă a potenţialilor beneficiari de servicii sociale	reprezintă procedura de evaluare a veniturilor realizate şi a bunurilor mobile şi imobile deţinute de persoană sau familie, necesare acoperirii nevoilor de consum ale acestora;

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 10 / 16
		Exemplar nr. 1

54.	Venitul	reprezintă totalitatea sumelor pe care persoana sau membrii familiei le realizează/primesc ca urmare a unei activităţi salarizate, independente sau agricole, aşa cum sunt acestea definite de Codul fiscal, din valorificarea, folosirea, cedarea unor bunuri aflate în proprietate, precum şi cele care provin din drepturi de asigurări sociale de stat, asigurări de şomaj, asistenţă socială, obligaţii legale de întreţinere, alte indemnizaţii, alocaţii şi ajutoare cu caracter permanent ori creanţe legale;
55.	Victima traficului de persoane	reprezintă persoana fizică, subiect pasiv al faptelor de ameninţare, violenţă sau al altor forme de constrângere, răpire, fraudă, înşelăciune şi abuz de autoritate, indiferent dacă participă sau nu în procesul penal în calitate de parte vătămată;
56.	Violenţa în familie	se referă la orice acţiune fizică sau verbală, săvârşită cu intenţie de către un membru de familie împotriva altui membru al aceleiaşi familii, care provoacă o suferinţă fizică, psihică, sexuală sau un prejudiciu material.

7.2 Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	EP	Entitate Publică
2.	PS	Procedură de sistem
3.	PO	Procedură operaţională
4.	SCIM	Sistemul de control intern managerial

8. Descrierea procedurii

Unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice din cadrul entităţii publice ia măsuri pentru prevenirea şi combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor având ca temelie următoarele valori şi principii generale:

- universalitatea, potrivit căreia fiecare persoană are dreptul la asistenţă socială, în condiţiile prevăzute de legislaţia în vigoare;
- respectarea demnităţii umane, potrivit căreia fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă şi deplină a personalităţii, îi sunt respectate statutul individual şi social şi dreptul la intimitate şi protecţie împotriva oricărui abuz fizic, psihic, intelectual, politic sau economic;
- abordarea individuală, potrivit căreia măsurile de asistenţă socială trebuie adaptate situaţiei particulare de viaţă a fiecărei persoane vârstnice; acest principiu ia în considerare caracterul şi cauza unor situaţii de urgenţă care pot afecta abilităţile

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă	Ediţia: 1
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 11 / 16
		Exemplar nr. 1

individuale, condiţia fizică şi mentală, precum şi nivelul de integrare socială a persoanei; suportul adresat situaţiei de dificultate individuală constă inclusiv în măsuri de susţinere adresate membrilor familiei beneficiarului;

- parteneriatul, potrivit căruia entitatea publică, instituţiile publice şi private, organizaţiile neguvernamentale, instituţiile de cult recunoscute de legislaţia în vigoare, precum şi membrii comunităţii stabilesc obiective comune, conlucrează şi mobilizează toate resursele necesare pentru asigurarea unor condiţii de viaţă decente şi demne pentru persoanele vulnerabile;
- participarea beneficiarilor, potrivit căreia beneficiarii participă la formularea şi implementarea politicilor cu impact direct asupra lor, la realizarea programelor individualizate de suport social şi se implică activ în viaţa comunităţii, prin intermediul formelor de asociere sau direct, prin activităţi voluntare desfăşurate în folosul persoanelor vulnerabile;
- transparenţa, potrivit căreia se asigură creşterea gradului de responsabilitate a entităţii publice faţă de cetăţean, precum şi stimularea participării active a beneficiarilor la procesul de luare a deciziilor;
- nediscriminarea, potrivit căreia persoanele vulnerabile beneficiază de măsuri şi acţiuni de protecţie socială fără restricţie sau preferinţă faţă de rasă, naţionalitate, origine etnică, limbă, religie, categorie socială, opinie, sex ori orientare sexuală, vârstă, apartenenţă politică, dizabilitate, boală cronică necontagioasă, infectare HIV sau apartenenţă la o categorie defavorizată;
- eficacitatea, potrivit căreia utilizarea resurselor publice are în vedere îndeplinirea obiectivelor programate pentru fiecare dintre activităţi şi obţinerea celui mai bun rezultat în raport cu efectul proiectat;
- eficienţa, potrivit căreia utilizarea resurselor publice are la bază respectarea celui mai bun raport cost-beneficiu;
- respectarea dreptului la autodeterminare, potrivit căreia fiecare persoană are dreptul de a face propriile alegeri, indiferent de valorile sale sociale, asigurându-se că aceasta nu ameninţă drepturile sau interesele legitime ale celorlalţi;
- activizarea, potrivit căreia măsurile de asistenţă socială au ca obiectiv final încurajarea ocupării, în scopul integrării/reintegrării sociale şi creşterii calităţii vieţii persoanei, şi întărirea nucleului familial;
- caracterul unic al dreptului la beneficiile de asistenţă socială, potrivit căruia pentru aceeaşi nevoie sau situaţie de risc social se poate acorda un singur beneficiu de acelaşi tip;
- proximitatea, potrivit căreia serviciile sunt organizate cât mai aproape de beneficiar, pentru facilitarea accesului şi menţinerea persoanei cât mai mult posibil în propriul mediu de viaţă;

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență	Ediția: I
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 12 / 16
		Exemplar nr. 1

- complementaritatea și abordarea integrată, potrivit cărora, pentru asigurarea întregului potențial de funcționare socială a persoanei ca membru deplin al familiei, comunității și societății, serviciile sociale trebuie corelate cu toate nevoile beneficiarului și acordate integrat cu o gamă largă de măsuri și servicii din domeniul economic, educațional, de sănătate, cultural etc.;
- egalitatea de șanse, potrivit căreia beneficiarii, fără niciun fel de discriminare, au acces în mod egal la oportunitățile de împlinire și dezvoltare personală, dar și la măsurile și acțiunile de protecție socială;
- confidențialitatea, potrivit căreia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află;
- echitatea, potrivit căreia toate persoanele care dispun de resurse socioeconomice similare, pentru aceleași tipuri de nevoi, beneficiază de drepturi sociale egale;
- focalizarea, potrivit căreia beneficiile de asistență socială și serviciile sociale se adresează celor mai vulnerabile categorii de persoane și se acordă în funcție de veniturile și bunurile acestora.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul de îngrijire, precum și de membrii de familie/reprezentanții legali.

Entitatea publică, prin unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricărui aspecte care privesc activitățile derulate.

Unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice ia măsuri împotriva următoarelor forme:

- abuz fizic: acțiuni fizice realizate de către persoane de îngrijire, sau alte persoane din anturajul persoanei vârstnice, care au cauzat sau ar fi putut cauza răni fizice;
- abuz sexual: angajarea persoanei vârstnice de către persoane de îngrijire sau alte persoane din anturaj, în orice fel de activități sexuale;
- abuz emoțional: comportamente cum ar fi, respingerea, terorizarea, blamarea, ignorarea sau izolarea unei persoane vârstnice, care cauzează sau sunt probabile să cauzeze afectarea gravă a capacităților fizice, sociale, mentale sau emotionale ale persoanei vârstnice;
- abuz economic: constrângerea persoanei vârstnice la muncă ce comportă risc sau poate să dăuneze dezvoltării sale fizice, mentale, spirituale, morale sau sociale;
- neglijare: eșecul persoanelor de îngrijire în a asigura îngrijirea necesară și adecvată vârstei, incluzând hrana, îmbrăcămintea, adăpostul, protejarea de pericole, supraveghere adecvată stadiului de dezvoltare, igienă și îngrijire medicală.
- exploatarea: acțiuni realizate de persoane de îngrijire sau alte persoane din anturajul persoanei vârstnice care se folosesc în beneficiul propriu; cum ar fi forțarea persoanei

Primăria Oraşului Brezoii	Procedura operaţională Identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 13 / 16
		Exemplar nr. 1

vârstnice să lucreze, adesea pentru o plată care variază de la o sumă mică până la lipsa totală a plăţii.

Entitatea publică organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoaşterea şi combaterea formelor de abuz şi neglijare.

Conducătorul unităţii de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice instruieste personalul cu privire la prevenirea şi combaterea oricărei forme de abuz în relaţia cu beneficiarii, precum şi cu privire la modalităţile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuşi, în familie sau în comunitate. Personalul de îngrijire este instruit cu privire la interdicţia de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal.

Sesiunile de instruire a personalului privind cunoaşterea şi combaterea formelor de abuz şi neglijare se înscriu în registrul de evidenţă privind perfecţionarea continuă a personalului.

Unitatea de îngrijire la domiciliu aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituţiile competente, a oricărei situaţii de abuz şi neglijare identificată şi ia toate măsurile de remediere, în regim de urgenţă.

Orice incident deosebit care afectează beneficiarii şi personalul serviciului se consemnează într-un registru de evidenţă a incidentelor deosebite. Registrul de evidenţă a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare şi incidente deosebite este completat la zi şi este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul entităţii publice.

Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului şi organelor de specialitate, în funcţie de natura acestora (afecţiuni acute care necesită serviciile ambulanţei şi/sau internare de urgenţă în spital, accidente, deces, furturi, agresiuni şi alte contravenţii şi infracţiuni, orice alte evenimente care afectează siguranţa beneficiarilor şi a personalului). Notificarea se realizează de îndată, în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

Unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice ia toate măsurile necesare pentru a proteja personalul de îngrijire faţă de riscurile la care este supus în cursul derulării activităţii.

Conducătorul unităţii de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice consemnează toate incidentele sesizate de către personalul de îngrijire care au apărut în timpul activităţii derulate de acesta în relaţie cu beneficiarul/familia acestuia, inclusiv cazurile de abuz asupra personalului şi ia măsurile prevăzute de legislaţia în vigoare şi în contractul de furnizare servicii.

Orice sesizare a personalului de îngrijire cu privire la un eventual abuz asupra lui se consemnează într-un registru de evidenţă a cazurilor de abuz şi se soluţionează de entitatea publică în maxim 7 zile de la înregistrarea acesteia.

Cazurile de abuz şi neglijenţă se identifică şi de inspectorul social prin misiunile de inspecţie realizate cu activităţi de control, evaluare şi monitorizare a serviciilor de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice. Prin activitatea de investigare socială se identifică cazurile

Primăria Orașului Brezoii	Procedura operațională Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență	Ediția: I
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 14 / 16
		Exemplar nr. 1

de abuz și neglijență care au generat prejudicii materiale și financiare, precum și încălcări grave ale drepturilor sociale ale beneficiarilor de servicii de îngrijiri medicale și transmiterea datelor și informațiilor obținute către organele abilitate.

9. Responsabilități

Comisia de Monitorizare

- menține evidența și înregistrează procedurile de sistem și operaționale;
- analizează procedurile de sistem și după caz, pe cele operaționale;
- distribuie compartimentelor copii sau fișiere în format electronic ale procedurilor;
- îndosariază originalul procedurilor de sistem și copiile retrase.

Conducătorul entității publice

- ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor;
- instruește personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii;
- organizează sesiuni de instruire a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare;
- ia toate măsurile necesare pentru a proteja personalul de îngrijire față de riscurile la care este supus în cursul derulării activității.
- consemnează toate incidentele sesizate de către personalul de îngrijire care au apărut în timpul activității derulate de acesta în relație cu beneficiarul/familia acestuia.

Unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice

- identifică și semnalează situațiile de abuz și neglijență;
- încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate;
- aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență;
- notifică familia beneficiarului/personalului și organelor de specialitate incidentele deosebite;
- consemnează într-un registru de evidență a cazurilor de abuz un eventual abuz.

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 15 / 16
		Exemplar nr. 1

10. Formulare

10.1 Formular evidență modificări

Nr. Crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

10.2 Formular analiză procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.								
2.								
3.								

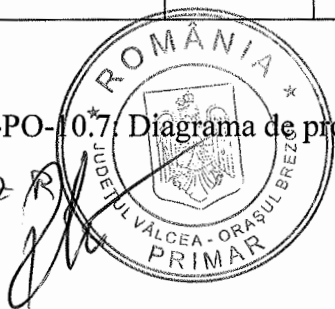
10.3 Formular distribuire procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

11. Anexe

- Anexa nr. 1-PO-10.7: Diagrama de proces

PRIMAR



secretar

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.7	Revizia: 0
		Pag. 16 / 16
		Exemplar nr. 1

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	2
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.....	2
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii.....	2
4. Scopul procedurii	3
5. Domeniul de aplicare.....	3
6. Documente de referință aplicabile activității procedurale	3
7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați.....	4
7.1 Definiții:	4
7.2 Abrevieri:.....	10
8. Descrierea procedurii.....	10
9. Responsabilități	14
10. Formulare	15
10.1 Formular evidență modificări	15
10.2 Formular analiză procedură.....	15
10.3 Formular distribuie procedură.....	15
11. Anexe.....	15

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Sesizările/Reclamaţiile beneficiarilor	Ediţia: 1
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		<i>Pag. 1 / 15</i>
		Exemplar nr. 1

ANEXA NR.5 LA DISPOZITIE NR. 257/2021.....

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
SESIZĂRILE/RECLAMAȚILE BENEFICIARILOR**

Ediția I, Revizia 0, Data

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Sesizările/Reclamațiile beneficiarilor	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 2 / 15
		Exemplar nr. 1

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii

Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.	Elaborat				
2.	Verificat	Larisa Antone	Conducător compartiment		
3.	Avizat	Rodica Berbece	Președintele comisiei de monitorizare		
4.	Aprobat	Robert Adrian Schell	Conducător entitate		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau revizia ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția I			
2.	Ediția II			
3.	Ediția III			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii

Nr. crt.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.	Aplicare		Asistență Socială	Responsabil Asistență	Larisa Antone		

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Sesizările/Reclamațiile beneficiarilor	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 3 / 15
		Exemplar nr. 1

				Socială			
2.	Informare		Conducere	Conducător entitate	Robert Adrian Schell		
3.	Evidență		Comisia de monitorizare	Secretariatul tehnic al comisiei de monitorizare	Simona Elena Marinescu		
4.	Arhivare		Arhivă	Arhivar	Nicoleta Manta		

4. Scopul procedurii

Prezenta procedură operațională este elaborată cu scopul de a stabili modul de comunicare cu beneficiarii, cum se formulează sesizările și reclamațiile, cui se adresează și cum se înregistrează acestea, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

5. Domeniul de aplicare

Prezenta procedură operațională se aplică în cadrul entității publice de către personalul unității de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice.

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Legea nr. 292 din 20 decembrie 2011 a asistenței sociale;
- Legea nr. 231 din 5 noiembrie 2020 pentru completarea Legii asistenței sociale nr. 292/2011;
- Legea nr. 17 din 9 martie 2000*) privind asistența socială a persoanelor vârstnice – Republicare;
- Legea nr. 544 din 12 octombrie 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr. 53 din 24 ianuarie 2003 – privind Codul Muncii republicat în 2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 213 din 30 septembrie 2020 pentru modificarea și completarea Legii nr. 53/2003 - Codul muncii;
- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Sesizările/Reclamaţiile beneficiarilor	Ediţia: 1
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 4 / 15
		Exemplar nr. 1

- Ordinul nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecţie a copilului şi altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum şi a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat şi cantinele sociale;
- Ordonanţa de Urgenţă nr. 57 din 3 iulie 2019 privind Codul administrativ;
- Ordonanţa nr. 27 din 30 ianuarie 2002 privind reglementarea activităţii de soluţionare a petiţiilor;
- Ordonanţa de Urgenţă nr. 82 din 16 noiembrie 2016 pentru aprobarea Statutului special al funcţiei publice specifice de inspector social şi pentru modificarea şi completarea unor acte normative;
- Ordonanţa de Urgenţă nr. 32 din 26 martie 2020 privind modificarea şi completarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 30/2020 pentru modificarea şi completarea unor acte normative, precum şi pentru stabilirea unor măsuri în domeniul protecţiei sociale în contextul situaţiei epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului SARS-CoV-2 şi pentru stabilirea unor măsuri suplimentare de protecţie social;
- Ordonanţa nr. 137 din 31 august 2000 privind prevenirea şi sancţionarea tuturor formelor de discriminare;
- Hotărârea Guvernului nr. 1344 din 31 octombrie 2007 privind normele de organizare şi funcţionare a comisiilor de disciplină, cu modificările şi completările ulterioare.
- Hotărârea nr. 867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale;
- Hotărârea nr. 426 din 27 mai 2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale;
- Hotărârea nr. 87 din 22.10.2020 privitoare la aprobarea Regulamentului de Organizare şi Funcţionare a Unităţii de Îngrijire la Domiciliu a persoanelor vârstnice, Consiliul Local Brezoi, Judeţul Vâlcea.

7. Definiţii şi abrevieri ale termenilor utilizaţi

7.1 Definiţii:

Nr. Crt.	Termenul	Definiţia şi/sau, dacă este cazul, actul care defineşte termenul
1.	Entitate publică	Autoritate publică, instituţie publică, companie/societate naţională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acţionar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice şi/sau patrimoniu public;
2.	Control intern managerial	Ansamblul formelor de control exercitate la nivelul entităţii

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Sesizările/Reclamațiile beneficiarilor	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 5 / 15
		Exemplar nr. 1

		publice, inclusiv auditul intern, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării administrării fondurilor în mod economic, eficient și eficace; acesta include, de asemenea, structurile organizatorice, metodele și procedurile. Sintagma "control intern managerial" subliniază responsabilitatea tuturor nivelurilor ierarhice pentru ținerea sub control a tuturor proceselor interne desfășurate pentru realizarea obiectivelor generale și a celor specifice;
3.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment;
4.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;
5.	Procedură	Prezentare, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicare necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
6.	Procedură de sistem (PS)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară la nivelul tuturor departamentelor din cadrul entității publice;
7.	Procedură operațională (PO)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente din entitatea publică;
8.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare;
9.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii;
10.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.
11.	Acreditarea	reprezintă un proces de certificare a îndeplinirii de către furnizori și serviciile sociale acordate a criteriilor, indicatorilor, precum și a standardelor de calitate reglementate pentru fiecare tip de serviciu;
12.	Ancheta socială	este o metodă de investigație întemeiată pe diferite tehnici de culegere și de prelucrare a informației, în scopul analizei situației sociale și economice a persoanelor, familiilor,

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Sesizările/Reclamațiile beneficiarilor	Ediția: I
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 6 / 15
		Exemplar nr. 1

		grupurilor sau comunităților;
13.	Beneficiile de asistență socială	sunt măsuri de redistribuire financiară/materială destinate persoanelor sau familiilor care întrunesc condițiile de eligibilitate prevăzute de lege;
14.	Beneficiarul	reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale;
15.	Comunitatea locală	reprezintă membrii organizați ai colectivității locale, formele de asociere a acestora, instituțiile administrației publice locale, precum și alte instituții și servicii publice ori private de interes local;
16.	Contractarea serviciilor sociale	reprezintă procedura de achiziționare/concesionare a serviciilor sociale, în baza unui contract, încheiat în condițiile legii, de către autoritățile administrației publice locale;
17.	Deficiența	este consecința pierderii sau a unei anormalități a structurii corpului ori a unei funcții fiziologice;
18.	Dizabilitatea	este termenul generic pentru afectări, limitări ale activității și restricții în participare, în contextul interacțiunii dintre individul care are o problemă de sănătate și factorii contextuali în care se regăsește, respectiv factorii de mediu și personali;
19.	Costul standard	reprezintă suma minimă aferentă cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculată pentru un beneficiar/tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate și/sau altor criterii prevăzute de lege. În legislația actuală se utilizează ca termen echivalent standardul minim de cost;
20.	Dezvoltarea comunitară	reprezintă procesul prin care o comunitate își identifică anumite probleme prioritare, se implică și cooperează în rezolvarea lor, folosind preponderent resurse interne;
21.	Domiciliul	reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;
22.	Economia socială	reprezintă un sector ce cuprinde activități economice care, în subsidiar și cu condiția menținerii performanței economice, includ obiective de tip social;
23.	Eligibilitatea	reprezintă setul de condiții obligatorii care trebuie să fie îndeplinite de către potențialul beneficiar pentru a putea fi selectat în vederea acordării beneficiilor de asistență socială și serviciilor sociale;
24.	Găzduirea	reprezintă asigurarea de către instituțiile furnizoare de servicii sociale a condițiilor de locuit și odihnă pe o perioadă mai mare de 24 de ore;

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operațională Sesizările/Reclamațiile beneficiarilor	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 7 / 15
		Exemplar nr. 1

25.	Gospodăria	reprezintă unitatea formată din mai multe familii și/sau persoane care locuiesc împreună, contribuie împreună la achiziționarea sau realizarea unor bunuri și a unor venituri din valorificarea acestora ori la consumul lor;
26.	Grupul vulnerabil	desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-și pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de boală, dizabilitate, sărăcie, dependență de droguri sau de alcool ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială;
27.	Incapacitatea	reprezintă reducerea parțială ori totală a posibilității de a realiza o activitate motrică, cognitivă sau un comportament;
28.	Invaliditatea	este o noțiune medico-juridică ce exprimă statutul particular al unei persoane care are limitată capacitatea de muncă și este asigurată în sistemul public de pensii și care beneficiază de drepturi conform legii;
29.	Îngrijitorul formal	este persoana calificată, certificată profesional, care asigură îngrijirea personală, respectiv ajutorul pentru efectuarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice de către persoana care și-a pierdut autonomia funcțională;
30.	Îngrijitorul informal	este persoana necalificată, membru al familiei, rudă sau orice altă persoană, care asigură îngrijirea personală, respectiv ajutorul pentru efectuarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice de către persoana care și-a pierdut autonomia funcțională;
31.	Locuirea	reprezintă faptul de a trăi pe raza unei unități administrativ-teritoriale fără a deține o locuință principală sau secundară;
32.	Managementul serviciilor sociale	reprezintă gestionarea de către conducerea desemnată legal a activităților și resurselor materiale, umane și financiare ale serviciului/instituției/unității de asistență socială;
33.	Managementul de caz	reprezintă o metodă de coordonare și integrare a tuturor activităților destinate grupurilor vulnerabile, de organizare și gestionare a măsurilor de asistență socială specifice, realizate de către asistenții sociali și/sau diferiți specialiști, în acord cu obiectivele stabilite în planurile de intervenție;
34.	Mediul social de viață	reprezintă ansamblul condițiilor de trai în familie și/sau gospodărie, al relațiilor sociale personale, inclusiv mediul în care persoana lucrează, este educată și își desfășoară activitățile sociale obișnuite;
35.	Nevoia socială	reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile fiecărei persoane

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Sesizările/Reclamaţiile beneficiarilor	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 8 / 15
		Exemplar nr. 1

		pentru asigurarea condiţiilor strict necesare de viaţă, în vederea asigurării participării sociale sau, după caz, a integrării sociale;
36.	Nevoia specială	reprezintă ansamblul de cerinţe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecţiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieţii, prezintă o dizabilitate, precum şi a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală;
37.	Planul individualizat de asistenţă şi îngrijire	este documentul elaborat de o echipă multidisciplinară cu participarea beneficiarului/reprezentantului său legal, în care sunt precizate serviciile furnizate beneficiarului;
38.	Persoanele fără adăpost	reprezintă o categorie socială formată din persoane singure ori familii care, din motive singulare sau cumulate de ordin social, medical, financiar-economic, juridic ori din cauza unor situaţii de forţă majoră, trăiesc în stradă, locuiesc temporar la prieteni sau cunoscuţi, se află în incapacitate de a susţine o locuinţă în regim de închiriere ori sunt în risc de evacuare, se află în instituţii sau penitenciare de unde urmează ca, în termen de 2 luni, să fie externate, respectiv eliberate şi nu au domiciliu ori reşedinţă;
39.	Persoanel cu dizabilităţi	reprezintă acele persoane care au deficienţe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată, deficienţe care, în interacţiune cu diverse bariere, pot îngreuna participarea deplină şi efectivă a persoanelor în societate, în condiţii de egalitate cu ceilalţi;
40.	Persoanele vârstnice	sunt persoanele care au împlinit vârsta de 65 de ani;
41.	Procesul de incluziune socială	reprezintă ansamblul de măsuri şi acţiuni multidimensionale din domeniile protecţiei sociale, ocupării forţei de muncă, locuirii, educaţiei, sănătăţii, informării-comunicării, mobilităţii, securităţii, justiţiei şi culturii, destinate combaterii excluziunii sociale şi asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale şi politice ale societăţii;
42.	Procesul de integrare socială	reprezintă interacţiunea dintre individ sau grup şi mediul social, prin intermediul căreia se realizează un echilibru funcţional al părţilor;
43.	Protecţia socială	se defineşte în contextul principiilor, valorilor şi tradiţiilor ce guvernează relaţiile sociale dintre indivizi, grupuri, comunităţi şi instituţii în statele Uniunii Europene şi reprezintă un ansamblu de măsuri şi acţiuni care au ca scop asigurarea unui anumit nivel de bunăstare şi securitate socială pentru întreaga populaţie şi în

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Sesizările/Reclamaţiile beneficiarilor	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 9 / 15
		Exemplar nr. 1

		mod special pentru anumite grupuri sociale. Protecţia socială cuprinde două componente de bază: asigurările sociale în sistem contributiv şi asistenţa socială noncontributivă;
44.	Protecţia specială a copilului	se defineşte ca fiind ansamblul de beneficii de asistenţă socială şi servicii sociale, precum şi programe, măsuri şi acţiuni complementare destinate îngrijirii şi dezvoltării copilului lipsit, temporar sau definitiv, de ocrotirea părinţilor ori a copilului care nu poate fi lăsat în grija acestora, în vederea protejării intereselor sale;
45.	Reşedinţa	reprezintă adresa la care persoana fizică declară că are locuinţa secundară, alta decât cea de domiciliu;
46.	Sărăcia	reprezintă starea unei/unui persoane/familii/ grup/comunităţi manifestată prin lipsa resurselor strict necesare cumpărării bunurilor şi serviciilor considerate a asigura nivelul minim de trai într-o anumită perioadă de timp, raportat la condiţiile socioeconomice ale societăţii. Pragul de sărăcie reprezintă cuantificarea resurselor, iar standardele utilizate pentru stabilirea acestuia sunt influenţate de nivelul general al costului vieţii, precum şi de specificul politicilor sociale adoptate;
47.	Serviciile comunitare	sunt serviciile sociale organizate într-o unitate administrativ-teritorială organizată la nivel de comună, oraş, municipiu şi privesc serviciile acordate la domiciliu şi în centre de zi, precum şi serviciile rezidenţiale adresate exclusiv cetăţenilor din unitatea administrativ-teritorială respectivă; sunt similare cu serviciile sociale acordate în comunitate;
48.	Situaţia de dificultate	este situaţia în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viaţă, din cauze socioeconomice, de sănătate şi/sau care rezultă din mediul social de viaţă dezavantajat, şi-a pierdut sau limitat propriile capacităţi de integrare socială; în situaţia de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane şi comunităţi, ca urmare a afectării majorităţii membrilor lor;
49.	Societatea civilă	este formată din persoane asociate sub diferite forme, pe baza unor interese comune, şi care îşi dedică timpul, cunoştinţele şi experienţa pentru a-şi promova şi apăra drepturile şi interesele; formele asociative pot fi, în principal, asociaţii şi fundaţii, organizaţii sindicale şi patronale, organizaţii culturale şi de cult, precum şi grupuri comunitare informale;
50.	Standardul de cost	este costul minim aferent cheltuielilor anuale necesare furnizării

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Sesizările/Reclamaţiile beneficiarilor	Ediţia: I
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 10 / 15
		Exemplar nr. 1

		serviciilor sociale, calculat pentru un beneficiar pe tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate şi/sau altor criterii prevăzute de lege;
51.	Standardul minim de calitate	este un set de criterii aprobate prin acte normative obligatorii la nivel naţional a căror aplicare asigură un nivel minim acceptabil de performanţă al procesului de furnizare a serviciilor sociale;
52.	Structurile comunitare consultative	reprezintă asocierea formală sau informală a unor oameni de afaceri locali, preoţi, cadre didactice, medici, consilieri locali, poliţişti, alţi membri ai comunităţii, în vederea sprijinirii autorităţilor administraţiei publice locale şi furnizorilor de servicii sociale în soluţionarea nevoilor de servicii sociale ale comunităţii;
53.	Testarea mijloacelor de existenţă a potenţialilor beneficiari de servicii sociale	reprezintă procedura de evaluare a veniturilor realizate şi a bunurilor mobile şi imobile deţinute de persoană sau familie, necesare acoperirii nevoilor de consum ale acestora;
54.	Venitul	reprezintă totalitatea sumelor pe care persoana sau membrii familiei le realizează/primesc ca urmare a unei activităţi salarizate, independente sau agricole, aşa cum sunt acestea definite de Codul fiscal, din valorificarea, folosirea, cedarea unor bunuri aflate în proprietate, precum şi cele care provin din drepturi de asigurări sociale de stat, asigurări de şomaj, asistenţă socială, obligaţii legale de întreţinere, alte indemnizaţii, alocaţii şi ajutoare cu caracter permanent ori creanţe legale;
55.	Victima traficului de persoane	reprezintă persoana fizică, subiect pasiv al faptelor de ameninţare, violenţă sau al altor forme de constrângere, răpire, fraudă, înşelăciune şi abuz de autoritate, indiferent dacă participă sau nu în procesul penal în calitate de parte vătămată;
56.	Violenţa în familie	se referă la orice acţiune fizică sau verbală, săvârşită cu intenţie de către un membru de familie împotriva altui membru al aceleiaşi familii, care provoacă o suferinţă fizică, psihică, sexuală sau un prejudiciu material.

7.2 Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	EP	Entitate Publică
2.	PS	Procedură de sistem
3.	PO	Procedură operaţională
4.	SCIM	Sistemul de control intern managerial

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Sesizările/Reclamațiile beneficiarilor	Ediția: I
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 11 / 15
		Exemplar nr. 1

8. Descrierea procedurii

Entitatea publică, prin unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate.

Beneficiarii sunt informați, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii cu privire la modalitatea de a formula eventuale sesizări și reclamații.

Sesizarea/reclamația se face prin comunicare în scris (poștă, fax, e-mail) sau se depune la secretariatul entității publice și primește un număr de înregistrare.

Sesizarea/reclamația poate fi făcută cu privire la:

- activități de bază:
 - igiena corporală;
 - ajutor la îmbrăcat/dezbrăcat;
 - schimbare lenjerie de corp;
 - spălat corp și cap;
 - igienizare cadă înainte și după folosire.
- toaleta parțială:
 - ajutor la îmbrăcat/dezbrăcat;
 - sprijin în spalare parțială (pentru persoanele ce nu pot efectua operațiunile);
 - schimbat lenjerie pat, corp;
- hrănire:
 - alimentare persoană (pentru persoanele care nu pot efectua aceste operațiuni);
 - efectuare cumpărături conform listei, din banii beneficiarului;
 - preparare hrană, cu respectare indicațiilor medicale (regim, dietă);
 - așezarea și servirea mesei;
 - ridicare masă, spalat vase;
 - ajutor tăiere lemne.
- sprijin în plata facturilor și obligațiilor curente;
- activități de menaj:
 - curățenie generală, spalat podele, spalat geamuri;
 - măturat;
 - spalat rufe.
- alte servicii:
 - însoțirea beneficiarilor pentru rezolvarea problemelor personale la diferite instituții;
 - însoțire la plimbări în vederea prevenirii marginalizării.

Sesizarea/reclamația se poate realiza, dacă sunt întrunite condițiile tehnice necesare, și în format electronic.

Primăria Oraşului Brezoi	Procedura operaţională Sesizările/Reclamaţiile beneficiarilor	Ediţia: 1
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 12 / 15
		Exemplar nr. 1

Conducătorul entităţii publice este direct răspunzător de buna organizare şi desfăşurare a activităţii de primire, evidenţiere şi rezolvare a sesizărilor/reclamaţiilor ce sunt adresate, precum şi de legalitatea soluţiilor şi comunicarea acestora în termenul legal.

În cazul sesizărilor/reclamaţiilor care au ca obiect activităţile desfăşurate de personalul unităţii de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice, conducătorul entităţii publice va desemna o persoană sau va constitui o comisie în vederea soluţionării acesteia. Comisia îşi va desfăşura activitatea şi va respecta procedura PS-1.1 Cercetarea disciplinară.

Compartimentul distinct pentru relaţii cu publicul din cadrul entităţii publice înaintează sesizarea/reclamaţia către unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului şi, totodată, urmăreşte soluţionarea şi redactarea în termen a răspunsului.

Repartizarea sesizărilor/reclamaţiilor în vederea soluţionării lor de către personalul de specialitate se face de către şeful compartimentului căruia i s-a transmis sesizarea/reclamaţia de către compartimentul distinct pentru relaţii cu publicul din cadrul entităţii publice.

Semnarea răspunsului se face de către conducătorul entităţii publice ori de persoana împuternicită de acesta, precum şi de şeful compartimentului care a soluţionat sesizarea/reclamaţia. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluţiei adoptate.

Entitatea publică răspunde în scris la sesizare/reclamaţie în termen de 10 zile sau, după caz, în cel mult 30 de zile de la înregistrarea sesizării/reclamaţiei, în funcţie de dificultatea, complexitatea, volumul acesteia.

În situaţia în care aspectele sesizate prin sesizare/reclamaţie necesită o informare şi o cercetare mai amănunţită, conducătorul entităţii publice poate prelungi termenul de 30 de zile cu cel mult 15 zile.

Refuzul comunicării la sesizare/reclamaţie se motivează şi se comunică în termen de 5 zile de la primirea sesizării/reclamaţiei.

În situaţia în care beneficiarul adresează entităţii publice mai multe sesizări/reclamaţii, sesizând aceeaşi problemă, acestea se vor conexe, beneficiarul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate sesizările/reclamaţiile primite.

Expedierea răspunsului către beneficiarul de servicii de îngrijire la domiciliu se face numai de către compartimentul pentru relaţii cu publicul, care se îngrijeşte şi de clasarea şi arhivarea sesizărilor/reclamaţiilor.

Dacă după trimiterea răspunsului se primeşte o nouă sesizare/reclamaţie de la acelaşi beneficiar, cu acelaşi conţinut, aceasta se clasează, la numărul iniţial făcându-se menţiune despre faptul că s-a răspuns.

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Sesizările/Reclamațiile beneficiarilor	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		<i>Pag. 13 / 15</i>
		Exemplar nr. 1

9. Responsabilități

Comisia de Monitorizare

- menține evidența și înregistrează procedurile de sistem și operaționale;
- analizează procedurile de sistem și după caz, pe cele operaționale;
- distribuie compartimentelor copii sau fișiere în format electronic ale procedurilor;
- îndosariază originalul procedurilor de sistem și copiile retrase.

Conducătorul entității publice

- asigură buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a sesizărilor/reclamațiilor;
- desemnează o persoană sau constituie o comisie în vederea soluționării sesizărilor/reclamațiilor care au ca obiect activitățile desfășurate de personalul unității de îngrijire a persoanelor vârstnice;
- semnează răspunsurile la sesizările/reclamațiile beneficiarilor de servicii de îngrijire la domiciliu.

Serviciul de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice

- încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate;
- informează beneficiarii, odată cu semnarea contractului de furnizare servicii privire la modalitatea de a formula eventuale sesizări și reclamații;
- răspunde în scris la sesizare/reclamație;
- motivează refuzul comunicării;
- indică în răspuns temeiul legal al soluției adoptate.

Compartiment Relații cu Publicul

- înregistrează sesizările/reclamațiile beneficiarilor;
- înaintează sesizarea/reclamația către unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului;

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Sesizările/Reclamațiile beneficiarilor	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		<i>Pag. 14 / 15</i>
		Exemplar nr. 1

- urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsului;
- conexează sesizările/reclamațiile cu privire la aceeași problemă;
- clasează sesizările/reclamațiile cu același conținut.

10. Formulare

10.1 Formular evidență modificări

Nr. Crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

10.2 Formular analiză procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.								
2.								
3.								

10.3 Formular distribuire procedură

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							

Primăria Orașului Brezoi	Procedura operațională Sesizările/Reclamațiile beneficiarilor	Ediția: 1
	Cod: PO – 10.5	Revizia: 0
		Pag. 15 / 15
		Exemplar nr. 1

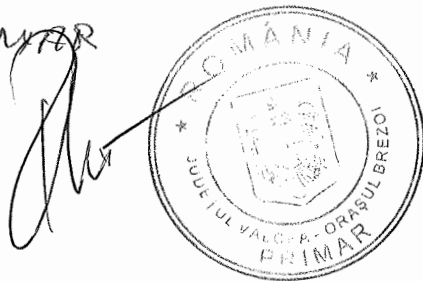
11. Anexe

- Anexa nr. 1-PO-10.5: Diagrama de proces

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii.....	2
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.....	2
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii.....	2
4. Scopul procedurii	3
5. Domeniul de aplicare.....	3
6. Documente de referință aplicabile activității procedurale	3
7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați.....	4
7.1 Definiții:.....	4
7.2 Abrevieri:.....	10
8. Descrierea procedurii.....	11
9. Responsabilități	13
10. Formulare	14
10.1 Formular evidență modificări	14
10.2 Formular analiză procedură.....	14
10.3 Formular distribuire procedură.....	14
11. Anexe.....	15

PRIMAR



Handwritten signature