



HOTĂRÂRE

privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al Compartimentului de asistență socială organizat la nivelul comunei Ciugud, județul Alba

Consiliul Local al comunei Ciugud, Județul Alba, întrunit în sesiune ordinară în data de 27.01.2025;

Luând în dezbateri:

- Proiectul de hotărâre privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare al Compartimentului de asistență socială organizat la nivelul comunei Ciugud, conform prevederilor Ordinului nr.2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;

- Referatul de aprobare al primarului comunei Ciugud în calitate de inițiator al proiectului de hotărâre privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare al Compartimentului de asistență socială organizat la nivelul comunei Ciugud, conform prevederilor Ordinului nr.2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;

- Raportul de specialitate al Compartimentului Asistență socială al aparatului de specialitate al primarului comunei Ciugud;

- Avizul favorabil al Comisiei nr. 2 - Activități științifice, învățământ, sănătate și familie, cultură, munca și protecție socială, protecție copii, culte, activități sportive și de agrement;

Văzând:

- Hotărârea Consiliului local al comunei Ciugud 143/2024 privind modificarea statutului de funcții al aparatului de specialitate al primarului comunei Ciugud;

- Hotărârea Consiliului local al comunei Ciugud nr.32/28.02.2018 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al aparatului de specialitate al primarului comunei Ciugud;

Având în vedere prevederile:

- Ordinului nr. 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice

- art. 129 alin.(2) lit.d) coroborat cu alin.(7) lit. b) din O.U.G. nr.57/2019 privind Codul administrativ;

- art. 1 alin.(4) și art.6 din H.G. nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor - cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;

În temeiul prevederilor art. 139 din O.U.G. nr.57/2019 privind Codul administrativ cu modificările și completările ulterioare:

Comuna CIUGUD

Sat Ciugud, Strada Simion Bran, numărul 10 – cod poștal: 517240

Cod de identificare fiscală: 4562516

Telefon/ Fax: 0258/841205; 0258/841000

E-mail: office@primariaciugud.ro Web: www.primariaciugud.ro

HOTĂRĂȘTE

Art.1. Se aprobă Regulamentul de organizare și funcționare al Compartimentului de asistență socială organizat la nivelul comunei Ciugud, județul Alba, în cadrul aparatului de specialitate al primarului comunei Ciugud, precum și procedura de lucru privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice, conform Ordinului nr.2489/2023 conform anexelor - parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.2. Prezenta hotărâre va fi dusă la îndeplinire de către secretarul general al comunei Ciugud și de către Compartimentul de asistență socială.

Art.3. Prevederile Regulamentului de organizare și funcționare al aparatului de specialitate al primarului comunei Ciugud, aprobat prin Hotărârea Consiliului local al comunei Ciugud își încetează aplicabilitatea.

Art.4. Hotărârea se comunică către:

- Institutia Prefectului - Judetul Alba;
- Primarul comunei Ciugud;
- Compartimentului Asistența socială;
- Un exemplar la dosar.

Președinte de ședință

Contrasemnează secretar general

Ciugud, 27.01.2025

Nr.10

Prezenta hotărâre a fost adoptată cu un număr de 13 voturi favorabil exprimate care reprezintă 100 % din numărul consilierilor în funcție

REGULAMENTUL
de organizare și funcționare al compartimentului de asistență socială organizat la nivelul
comunei Ciugud

Art.1. Compartimentul de asistență socială este structura specializată în administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială și a serviciilor sociale, înființată la nivel de compartiment funcțional în aparatul de specialitate al primarului comunei Ciugud, denumit în continuare *Compartiment*, cu scopul de a asigura aplicarea politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială.

Art.2. În aplicarea politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială Compartimentul îndeplinește, în principal, următoarele atribuții:

a) de realizare a diagnozei sociale la nivelul comunei Ciugud, prin evaluarea nevoilor sociale ale comunității, realizarea de sondaje și anchete sociale, valorificarea potențialului comunității în vederea prevenirii și depistării precoce a situațiilor de neglijare, abuz, abandon, violență, a cazurilor de risc de excludere socială etc.;

b) de coordonare a măsurilor de prevenire și combatere a situațiilor de marginalizare și excludere socială în care se pot afla anumite grupuri sau comunități;

c) de strategie, prin care asigură elaborarea strategiei de dezvoltare a serviciilor sociale și a planului anual de acțiune, pe care le supune spre aprobare consiliului local al comunei Ciugud;

d) de comunicare și colaborare cu serviciile publice deconcentrate ale ministerelor și instituțiilor care au responsabilități în domeniul asistenței sociale, cu serviciile publice locale de asistență socială, precum și cu reprezentanții societății civile care desfășoară activități în domeniu, cu reprezentanții furnizorilor privați de servicii sociale, precum și cu persoanele beneficiare;

e) de promovare a drepturilor omului, a unei imagini pozitive a persoanelor, familiilor, grupurilor vulnerabile.

Art.3. (1) Atribuțiile Compartimentului în domeniul beneficiilor de asistență socială sunt următoarele:

a) asigură și organizează activitatea de primire a solicitărilor privind beneficiile de asistență socială;

b) pentru beneficiile de asistență socială acordate din bugetul de stat realizează colectarea lunară a cererilor și transmiterea acestora către agențiile teritoriale pentru plăți și inspecție socială;

c) verifică îndeplinirea condițiilor legale de acordare a beneficiilor de asistență socială, conform procedurilor prevăzute de lege sau, după caz, stabilite prin hotărâre a consiliului local, și pregătește documentația necesară în vederea stabilirii dreptului la măsurile de asistență socială;

d) propune primarului comunei Ciugud emiterea dispozițiilor de acordare/respingere sau, după caz, de modificare/suspendare/încetare a beneficiilor de asistență socială acordate din bugetul local al comunei Ciugud;

e) comunică beneficiarilor dispozițiile cu privire la drepturile și facilitățile la care sunt îndreptățiți, potrivit legii;

Comuna CIUGUD

Sat Ciugud, Strada Simion Bran, numărul 10 – cod poștal: 517240

Cod de identificare fiscală: 4562516

Telefon/ Fax: 0258/841205; 0258/841000

E-mail: office@primariaciugud.ro Web: www.primariaciugud.ro

f) urmărește și răspunde de îndeplinirea condițiilor legale de către titularii și persoanele îndreptățite la beneficiile de asistență socială;

g) efectuează sondaje și anchete sociale pentru depistarea precoce a cazurilor de risc de excluziune socială sau a altor situații de necesitate în care se pot afla membrii comunității și, în funcție de situațiile constatate, propune măsuri adecvate în vederea sprijinirii acestor persoane;

h) realizează calculul privind beneficiile de asistență socială administrate;

i) participă la elaborarea și fundamentarea propunerii de buget pentru finanțarea beneficiilor de asistență socială;

j) îndeplinește orice alte atribuții prevăzute de reglementările legale în vigoare.

(2) Atribuțiile Compartimentului în domeniul organizării, administrării și acordării serviciilor sociale sunt următoarele:

a) elaborează, în concordanță cu strategiile naționale și județene, precum și cu nevoile locale identificate, strategia locală de dezvoltare a serviciilor sociale, pe termen mediu și lung, pentru o perioadă de 5 ani, respectiv de 10 ani, pe care o propune spre aprobare consiliului local și răspunde de aplicare acesteia;

b) elaborează planurile anuale de acțiune privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului local și le propune spre aprobare consiliului local, care cuprind date detaliate privind numărul și categoriile de beneficiari, serviciile sociale existente, serviciile sociale propuse pentru a fi înființate, programul de contractare a serviciilor din fonduri publice, bugetul estimat și sursele de finanțare;

c) inițiază, coordonează și aplică măsurile de prevenire și combatere a situațiilor de marginalizare și excludere socială în care se pot afla anumite grupuri sau comunități;

d) identifică familiile și persoanele aflate în dificultate, precum și cauzele care au generat situațiile de risc de excluziune socială;

e) realizează atribuțiile prevăzute de lege în procesul de acordare a serviciilor sociale;

f) propune primarului, în condițiile legii, încheierea contractelor de parteneriat public-public și public-privat pentru susținerea dezvoltării serviciilor sociale;

g) propune înființarea serviciilor sociale de interes local;

h) colectează, prelucrează și administrează datele și informațiile privind beneficiarii, furnizorii publici și privați și serviciile administrate de aceștia și le comunică serviciilor publice de asistență socială de la nivelul județului, precum și Ministerului Muncii și Protecției Sociale, la solicitarea acestuia;

i) monitorizează și evaluează serviciile sociale;

j) elaborează și implementează proiecte cu finanțare națională și internațională în domeniul serviciilor sociale;

k) elaborează proiectul de buget anual pentru susținerea serviciilor sociale, în conformitate cu planul anual de acțiune, și asigură finanțarea/cofinanțarea acestora;

l) asigură informarea și consilierea beneficiarilor, precum și informarea populației privind drepturile sociale și serviciile sociale disponibile;

m) furnizează și administrează serviciile sociale adresate copilului, familiei, persoanelor cu dizabilități, persoanelor vârstnice, precum și tuturor categoriilor de beneficiari prevăzute de lege, fiind responsabil de calitatea serviciilor prestate;

n) asigură formarea continuă a asistenților personali prin intermediul cursurilor autorizate; evaluează și monitorizează activitatea acestora în condițiile legii;

o) planifică și realizează activitățile de informare, formare și îndrumare metodologică, în vederea creșterii performanței asistenților personali;

p) colaborează permanent cu organizațiile societății civile care reprezintă interesele diferitelor categorii de beneficiari;

r) sprijină dezvoltarea voluntariatului în serviciile sociale, cu respectarea prevederilor Legii nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat în România, cu modificările ulterioare;

s) îndeplinește orice alte atribuții prevăzute de reglementările legale în vigoare.

(3) În aplicarea prevederilor alin. (2) lit. a) și b), Compartimentul organizează consultări cu furnizorii publici și privați, cu asociațiile profesionale și organizațiile reprezentative ale beneficiarilor.

Art.4. (1) Strategia de dezvoltare a serviciilor sociale conține cel puțin următoarele informații: obiectivul general și obiectivele specifice, planul de implementare a strategiei, responsabilități și termene de realizare, sursele de finanțare și bugetul estimat.

(2) Elaborarea strategiei locale de dezvoltare a serviciilor sociale se fundamentează pe informațiile colectate de Compartiment în exercitarea atribuțiilor prevăzute la art.3 alin. (2) lit. d), h) și i).

(3) Documentul de fundamentare este de către Compartiment și conține cel puțin următoarele informații:

- a) caracteristici teritoriale ale unității administrativ-teritoriale;
- b) nivelul de dezvoltare socioeconomică și culturală a regiunii;
- c) indicatori demografici cum ar fi: structura populației, după vârstă, sex, ocupație, speranța de viață la naștere, speranța de viață sănătoasă la 65 de ani, soldul migrației etc.;
- d) tipurile de situații de dificultate, vulnerabilitate, dependență sau risc social etc., precum și estimarea numărului de beneficiari;
- e) tipurile de servicii sociale care ar putea răspunde nevoilor beneficiarilor identificați și argumentația alegerii acestora.

Art.5. (1) Planul anual de acțiune prevăzut la art.3 alin. (2) lit. b) se elaborează înainte de fundamentarea proiectului de buget pentru anul următor, în conformitate cu strategia de dezvoltare serviciilor sociale proprie, precum și cu cea a județului Alba și cuprinde date detaliate privind numărul și categoriile de beneficiari, serviciile sociale existente, serviciile sociale propuse pentru a fi înființate, programul de contractare și programul de subvenționare a serviciilor din fonduri publice, derulate cu respectarea legislației în domeniul ajutorului de stat, bugetul estimat și sursele de finanțare.

(2) Planul anual de acțiune cuprinde, pe lângă activitățile prevăzute la alin. (1), planificarea activităților de informare a publicului, programul de formare și îndrumare metodologică în vederea creșterii performanței personalului care administrează și acordă servicii sociale.

(3) Elaborarea planului anual de acțiune se fundamentează prin realizarea unei analize privind numărul și categoriile de beneficiari, serviciile sociale existente și propuse spre a fi înființate, resursele materiale, financiare și umane disponibile pentru asigurarea furnizării serviciilor respective, cu respectarea planului de implementare a strategiei proprii de dezvoltare a serviciilor sociale prevăzute la art. 4 alin. (1), în funcție de resursele disponibile și cu respectarea celui mai eficient raport cost/beneficiu.

(4) La elaborarea proiectului de buget anual aferent serviciilor sociale acordate la nivelul comunei Ciugud se au în vedere costurile de funcționare a serviciilor sociale aflate în administrare, inclusiv a celor ce urmează a fi înființate, costurile serviciilor sociale contractate, ale celor cuprinse în lista serviciilor sociale ce urmează a fi contractate și sumele acordate cu titlu de subvenție, cu respectarea legislației în domeniul ajutorului de stat, estimate în baza standardelor de cost în vigoare.

(5) Anterior aprobării, prin hotărâre a consiliului local, a planului anual de acțiune, Compartimentul îl transmite spre consultare consiliului județean.

(6) În situația în care planul anual de acțiune prevede și înființarea de servicii sociale de interes intercomunitar, prin participarea și a altor autorități ale administrației publice locale, planul anual de acțiune se transmite spre consultare și acestor autorități.

Art.6. (1) În vederea asigurării eficienței și transparenței în planificarea, finanțarea și acordarea serviciilor sociale, Compartimentul are următoarele obligații principale:

- a) asigurarea informării comunității;
- b) transmiterea către serviciul public de asistență socială de la nivel județean a strategiei locale și a planului anual de acțiune, în termen de 15 zile de la data aprobării acestora;
- c) transmiterea trimestrial, în format electronic, Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului datele și informațiile colectate la nivel local privind beneficiarii, furnizorii de servicii sociale și serviciile sociale administrate de aceștia, precum și a rapoartelor de monitorizare și evaluare a serviciilor sociale;
- d) organizarea de sesiuni de consultări cu reprezentanți ai organizațiilor beneficiarilor și ai furnizorilor de servicii sociale în scopul fundamentării strategiei de dezvoltare a serviciilor sociale și a planului anual de acțiune;
- e) comunicarea informațiilor solicitate sau, după caz, punerea acestora la dispoziția instituțiilor/structurilor cu atribuții în monitorizarea și controlul respectării drepturilor omului, în

monitorizarea utilizării procedurilor de prevenire și combatere a oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor serviciilor sociale și, după caz, instituțiilor/structurilor cu atribuții privind prevenirea torturii, precum și acordarea de sprijin în realizarea vizitelor de monitorizare, în condițiile legii.

(2) Obligația prevăzută la alin. (1) lit. a) se realizează prin publicarea pe pagina de internet proprie sau, atunci când acest lucru nu este posibil, prin afișare la sediul instituției a informațiilor privind:

a) activitatea proprie și serviciile aflate în proprie administrare - formulare/modele de cereri în format editabil, programul instituției, condiții de eligibilitate etc.;

b) informații privind serviciile sociale disponibile la nivelul unității administrativ-teritoriale, acordate de furnizori publici ori privați;

c) informații privind alte servicii de interes public care nu au organizate compartimente deconcentrate la nivelul unității administrativ-teritoriale.

Art.7. În administrarea și acordarea serviciilor sociale, Compartimentul realizează următoarele:

a) primește și înregistrează solicitările de servicii sociale formulate de persoanele beneficiare, de reprezentanții legali ai acestora, precum și sesizările altor persoane/instituții/furnizori privați de servicii sociale privind persoane/familii/grupuri de persoane aflate în dificultate;

b) evaluează nevoile sociale ale populației din comuna Ciugud în vederea identificării familiilor și persoanelor aflate în dificultate, precum și a cauzelor care au generat situațiile de risc de excludere socială;

c) elaborează, în baza evaluărilor inițiale, planurile de intervenție care cuprind măsuri de asistență socială, respectiv serviciile recomandate și beneficiile de asistență socială la care persoana are dreptul;

d) realizează diagnoza socială la nivelul grupului și comunității și elaborează planul de servicii comunitare;

e) acordă servicii de asistență comunitară în baza măsurilor de asistență socială incluse de Compartiment în planul de acțiune;

f) recomandă realizarea evaluării complexe și facilitează accesul persoanelor beneficiare la serviciile sociale;

Art.8. (1) Serviciile sociale acordate de Compartiment având drept scop exclusiv prevenirea și combaterea sărăciei și riscului de excludere socială sunt adresate persoanelor și familiilor fără venituri sau cu venituri reduse, persoanelor fără adăpost, victimelor traficului de persoane, precum și persoanelor private de libertate și pot fi următoarele:

a) servicii de consiliere și informare, servicii de inserție/reinserție socială, servicii de reabilitare și altele asemenea, pentru familiile și persoanele singure, fără venituri sau cu venituri reduse;

b) consiliere adresată familiei persoanei private de libertate aflate în custodia sistemului penitenciar privind serviciile sociale existente în comunitatea în care aceasta își va avea domiciliul sau reședința după eliberare, precum și servicii de consiliere acordate persoanei care a executat o măsură privativă de libertate în vederea susținerii reinserției sociale a acesteia.

(2) În domeniul protecției persoanei cu dizabilități, Compartimentul:

a) monitorizează și analizează situația persoanelor cu dizabilități din unitatea administrativ-teritorială, precum și modul de respectare a drepturilor acestora, asigurând centralizarea și sintetizarea datelor și informațiilor relevante;

b) identifică și evaluează situațiile care impun acordarea de servicii și/sau beneficii pentru persoanele adulte cu dizabilități;

c) creează condiții de acces pentru toate tipurile de servicii corespunzătoare nevoilor individuale ale persoanelor cu handicap;

d) inițiază, susține și dezvoltă servicii sociale centrate pe persoana cu handicap, în colaborare sau în parteneriat cu persoane juridice, publice ori private;

e) asigură ponderea personalului de specialitate angajat în raport cu tipurile de servicii sociale;

f) elaborează documentația necesară pentru acordarea serviciilor;

g) asigură consilierea și informarea familiilor asupra drepturilor și obligațiilor acestora și asupra serviciilor disponibile pe plan local;

h) implică în activitățile de îngrijire, reabilitare și integrare a persoanei cu handicap familia acesteia;

i) asigură instruirea în problematica specifică persoanei cu handicap a personalului, inclusiv a asistenților personali;

j) încurajează și susține activitățile de voluntariat;

k) colaborează cu direcția generală de asistență socială și protecția copilului în domeniul drepturilor persoanelor cu dizabilități și transmite acesteia toate datele și informațiile solicitate din acest domeniu.

(3) Serviciile sociale acordate de Compartiment destinate protecției și promovării drepturilor copilului sunt cele de prevenire a separării copilului de părinții săi, precum și cele menite să îi sprijine pe aceștia în ceea ce privește creșterea și îngrijirea copiilor, inclusiv servicii de consiliere familială, organizate în condițiile legii.

(4) Complementar acordării serviciilor prevăzute la alin. (3), în domeniul protecției copilului, Compartimentul:

a) monitorizează și analizează situația copiilor din comuna Ciugud, precum și modul de respectare a drepturilor copiilor, asigurând centralizarea și sintetizarea datelor și informațiilor relevante, în baza unei fișe de monitorizare;

b) realizează activitatea de prevenire a separării copilului de familia sa;

c) identifică și evaluează situațiile care impun acordarea de servicii și/sau beneficii de asistență socială pentru prevenirea separării copilului de familia sa;

d) elaborează documentația necesară pentru acordarea serviciilor și/sau prestațiilor și acordă aceste servicii și/sau beneficii de asistență socială, în condițiile legii;

e) asigură consilierea și informarea familiilor cu copii în întreținere asupra drepturilor și obligațiilor acestora, asupra drepturilor copilului și asupra serviciilor disponibile pe plan local;

f) asigură și monitorizează aplicarea măsurilor de prevenire și combatere a consumului de alcool și droguri, de prevenire și combatere a violenței domestice, precum și a comportamentului delinvent;

g) vizitează periodic la domiciliu, familiile și copiii care beneficiază de servicii și beneficii de asistență socială și urmărește modul de utilizare a prestațiilor, precum și familiile care au în îngrijire copii cu părinți plecați la muncă în străinătate;

h) înaintează propuneri primarului, în cazul în care este necesară luarea unei măsuri de protecție specială, în condițiile legii;

i) urmărește evoluția dezvoltării copilului și modul în care părinții acestuia își exercită drepturile și își îndeplinesc obligațiile cu privire la copilul care a beneficiat de o măsură de protecție specială și a fost reintegrat în familia sa;

j) colaborează cu direcția generală de asistență socială și protecția copilului în domeniul protecției copilului și transmite acesteia toate datele și informațiile solicitate din acest domeniu;

k) urmărește punerea în aplicare a hotărârilor comisiei pentru protecția copilului/instanței de tutelă referitoare la prestarea de către părinții apți de muncă a acțiunilor sau lucrărilor de interes local, pe durata aplicării măsurii de protecție specială.

Art.9. (1) Structura organizatorică și numărul de posturi aferent Compartimentului se aprobă de consiliul local, astfel încât funcționarea acestuia să asigure îndeplinirea atribuțiilor ce îi revin potrivit legii.

(2) Atribuțiile Compartimentului, prevăzute în prezentul regulament, se completează cu alte atribuții, în funcție de caracteristicile sociale ale comunei, cu respectarea prevederilor legii.

Art.10. (1) Finanțarea Compartimentului se asigură din bugetul local al comunei Ciugud.

(2) Finanțarea beneficiilor de asistență socială se asigură din bugetul local, bugetul de stat, din donații, sponsorizări și alte forme private de contribuții bănești, potrivit legii.

Art.11. Structura de personal pentru asigurarea funcționării Compartimentului este următoarea:

a) o funcție publică de execuție de inspector;

b) persoana cu atribuții în domeniul asistenței medicale comunitare, după caz.

Președinte de ședință

Contrasemnează secretar general



Regulament privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice

În cuprinsul prezentelor standarde sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile

următoare:

DAS – direcție de asistență socială

FSS - furnizor/furnizori de servicii sociale;

MC - manager de caz;

PAASS - planul anual de acțiuni privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului local;

PIA - plan de servicii sociale/planul de îngrijire și asistență;

RC - responsabil de caz;

SPAS - serviciul public de asistență socială;

SS – servicii sociale.

1. Condiții privind aplicarea metodei managementului de caz în asistența socială a persoanelor **Vârstnice** Compartimentul de Asistență Socială Ciugud aplică metoda managementului de caz în toate etapele procesului de acordare a serviciilor sociale, prevăzute la art. 46 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Prin managementul de caz, asistentul social din cadrul Compartimentul mde Asistență Socială Ciugud asigură coordonarea intervențiilor din diferite domenii pentru realizarea integrată a evaluării nevoilor și a resurselor, a planificării și intervenției, a monitorizării și evaluării impactului serviciilor comunitare asigurate persoanelor vârstnice.

Standardele minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice sunt complementare standardelor minime obligatorii din domeniul serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, aprobate prin *Ordinul ministrului muncii și justiției 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 a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale*, cu modificările și completările ulterioare.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud are obligația respectării standardelor de calitate privind managementul de caz pe toată perioada acordării serviciilor sociale.

Indicatorii de monitorizare prevăzuți în prezentul ordin se verifică de către inspectorii sociali în corelare cu cei prevăzuți în celelalte standarde minime de calitate aprobate.

Inspectorii sociali realizează evaluarea în teren și inspecțiile de monitorizare și control pe baza fișelor de autoevaluare conform cărora a fost eliberată licența de funcționare provizorie/licența de funcționare.

Raportul de evaluare întocmit în urma evaluării conține, în mod obligatoriu, și recomandări cu privire la conformarea cu standardele minime de calitate în vigoare la data realizării evaluării de teren.

Prin managementul de caz se coordonează intervențiile din diferite domenii pentru realizarea integrată a evaluării nevoilor și a resurselor, a planificării și intervenției, a monitorizării și evaluării impactului serviciilor comunitare asigurate persoanelor vârstnice, în vederea implementării principiului centrării pe persoană.

Persoanelor vârstnice dependente li se asigură intervenții multidisciplinare și interinstituționale în mod planificat și eficient, limitându-se problemele care pot apărea din cauza fragmentării serviciilor, coordonarea neadecvată între diverși furnizori de servicii și lipsa personalului.

Baza de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale se constituie de către MC din cadrul Compartimentului de Asistență Socială Ciugud, inclusiv pe baza informațiilor transmise de furnizorii de servicii sociale, prin responsabilii de caz din cadrul serviciilor sociale, precum și pe baza informațiilor privind îngrijitorii informali.

Procedura de lucru precizează cel puțin: *condițiile de calificare și experiență pentru persoana desemnată ca MC/RC, procedura de desemnare MC/RC, criteriile de eligibilitate a beneficiarilor în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare, sistemul de comunicare internă și interinstituțională, monitorizarea internă a procesului de management de caz.*

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud asigură resursele necesare aplicării metodei managementului de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud se asigură că MC/RC parcurge etapele managementului de caz conform prevederilor standardelor de calitate.

MC/RC în toate activitățile desfășurate în cadrul etapelor managementului de caz respectă codul de etică profesională, se bazează pe principiul respectării demnității inalienabile, a autonomiei individuale, inclusiv a libertății de a face propriile alegeri, și a independenței persoanelor vârstnice.

Instrumentele principale de lucru utilizate în aplicarea metodei managementului de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice sunt: *fișa de evaluare inițială, ancheta socială, fișa de consiliere, fișa de evaluare socio-medicală, planul de intervenție, PIA, fișa de monitorizare a serviciilor, fișa de monitorizare a MC.*

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud oferă cadrul pentru ca MC să participe la activități de elaborare de proceduri, instrumente de lucru și alte tipuri de documente necesare în lucrul cu persoana vârstnică prevăzute de standardele minime de calitate. Compartimentul de Asistență Socială Ciugud include în PAASS instruirea/formarea MC.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud asigură MC/RC resursele necesare constituirii bazei de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale și realizării monitorizării și raportărilor prevăzute de legislația în vigoare.

MC participă la elaborarea documentelor strategice ale unității administrativ-teritoriale în domeniul serviciilor sociale pentru persoane vârstnice: strategia de dezvoltare a serviciilor sociale, programul de acțiuni comunitare pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale, PAASS.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud sprijină MC/RC în utilizarea de aplicații software pentru managementul de caz și asigură instruire în utilizarea acestora.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud cuprinde instruirea/formarea RC în planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat, privind cel puțin temele: prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz, a situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; respect și încurajare pentru autonomia individuală, demnitate etc. a persoanelor vârstnice.

Formarea MC cuprinde cursuri de comunicare, negociere a conflictelor, dezvoltare personală etc.,

schimburi de experiență, participări la conferințe și seminare tematice.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud sprijină MC să cunoască în detaliu serviciile sociale din comunitate, să dezvolte relații de parteneriat cu acestea, precum și cu resursele informale de asistență din proximitatea beneficiarului, de exemplu: familie, prieteni, vecini, grupuri de suport, altele.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud sprijină MC cu informații și îndrumări concrete în realizarea calitativă a responsabilităților profesionale și asigură, după caz sau la solicitare, intervenția suplimentară a altor specialiști.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud se asigură că documentele utilizate în aplicarea metodei managementului de caz sunt reevaluate periodic și, după caz, revizuite, în funcție de cel puțin următorii factori: *modificări legislative, dinamica serviciilor, propunerile personalului de specialitate.*

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud se asigură că toate activitățile desfășurate în cadrul etapelor managementului de caz se bazează pe principiul: respectării demnității inalienabile, a autonomiei individuale, inclusiv a libertății de a face propriile alegeri, și a independenței persoanelor cu dizabilități.

2. Compartimentul de Asistență Socială Ciugud asigură securitatea datelor și informațiilor gestionate în aplicarea Managementului de caz

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud elaborează și aplică procedura de lucru privind asigurarea securității datelor și informațiilor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz disponibilă fizic ori în format electronic.

Procedura de lucru precizează cel puțin: *tipul de informații și date care trebuie protejate, circuitul comunicării în mediul intern și extern, riscuri existente și măsuri de prevenire/eliminare, niveluri de responsabilități și sancțiuni.*

Toate informațiile legate de caz sunt confidențiale față de publicul larg, mass-media și alți profesioniști care nu sunt implicați în cazul respectiv.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud informează în detaliu beneficiarul/reprezentantul legal despre limitele confidențialității într-o situație concretă, despre scopul și modul în care va fi folosită informația.

Accesul la dosarele beneficiarilor este permis profesioniștilor care lucrează în echipa multidisciplinară și altor persoane autorizate în unele cazuri prevăzute de lege.

Informații sau date legate de identitatea persoanei/ persoanelor care a/au semnalat situații de neglijare/exploatare/abuz/tortură pot fi făcute cunoscute numai instanței de judecată, la cererea expresă a acesteia.

În situația transferului unui caz dintr-o unitate administrativ-teritorială în alta, primul MC va oferi informații cuprinzătoare MC care preia, iar în același timp va comunica acest lucru beneficiarului/ reprezentantului legal/familiei.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud cunosc și respectă prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.

3. Dosarul de caz

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud se asigură că MC completează dosarul personal al beneficiarului în conformitate cu prevederile legale în vigoare și cu cerințele standardului de calitate.

Dosarul personal al beneficiarului este structurat în două părți independente, o parte

denumită *dosar administrativ* și o parte denumită *dosar profesional*.

Dosarul administrativ reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului la care pot avea acces și alți specialiști, reprezentanți ai furnizorilor de servicii, organe de control etc., în conformitate cu prevederile legale, și cuprinde: cererea de servicii sociale, minute, rapoarte de evaluare, planuri individuale, calendarul acțiunilor, fișe de monitorizare, note de informare, copii de pe acte de stare civilă, dispoziții/decizii/hotărâri, adrese/solicitări către alte instituții/furnizori de servicii sociale, documente elaborate de instituții/furnizori de servicii sociale, contractul de servicii sociale etc.

3.1 Dosarul profesional reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului care poate fi făcută cunoscută doar altor asistenți sociali, la transferul cazului, încheierea cazului sau în cazul verificării activității MC, și cuprinde informații de tip: documentele de sesizare, note de interviu, ghiduri de interviu, solicitări de evaluare specializată (medicală, psihologică), propuneri echipă de intervenție, listă de servicii sociale, psihologice, medicale, alte note ale MC.

MC analizează și permite, după caz, accesul beneficiarilor/reprezentanților legali la orice document din dosarul de caz care poate avea legătură cu persoana lor, protejând totodată confidențialitatea informațiilor despre alte persoane la care se referă aceste documente.

MC păstrează toate documentele (rapoarte, dosare, anchete etc.) într-un regim de siguranță astfel încât să nu fie accesate de persoane străine cazului.

La încetarea contractului cu Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, MC are responsabilitatea de a opisa dosarele de caz pentru a asigura atât accesul la informație, cât și protecția informațiilor confidențiale.

MC transmite dosarele opisate către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, pe baza unui proces-verbal de predare-primire, semnat de ambele părți.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud realizează arhivarea în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și cu procedurile interne.

4. Etapele managementului de caz

Managementul de caz se aplică în toate etapele procesului de acordare a serviciilor sociale prevăzute la art. 46 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

În conformitate cu prevederile art. 4 alin. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, coordonarea intervențiilor din diferite domenii pentru realizarea integrată a evaluării nevoilor și a resurselor, a planificării și intervenției, a monitorizării și evaluării impactului serviciilor comunitare asigurate persoanelor vârstnice se asigură în cadrul managementului de caz.

5. Identificarea și consilierea inițială

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud utilizează o metodologie de evaluare a nevoilor de servicii

sociale și de identificare a cazurilor și asigură consilierea inițială a persoanelor vârstnice.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud identifică un caz prin cel puțin una dintre următoarele forme:

a) telefonul vârstnicului;

b) cererea persoanei vârstnice/reprezentanților legali ai acesteia depusă la Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pentru servicii sociale sau pentru venit minim de incluziune;

c) informarea primită de la un Compartiment de Asistență Socială Ciugud cu privire la:

- încheierea unui contract de servicii sociale pentru prestarea unor servicii sociale persoanei vârstnice;
- suspendarea acordării serviciilor pe perioadă determinată;

- încetarea acordării serviciilor;
- d) referirea din partea asistentului medical comunitar, din partea unui alt serviciu public sau a unei organizații private;
- e) autosesizarea Compartimentul de Asistență Socială Ciugud;
sesizarea din partea îngrijitorilor informali

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud înregistrează solicitările conform sistemului propriu de înregistrare, cu respectarea legislației în vigoare. Registrul de evidență a persoanelor beneficiare trebuie să fie protejat împotriva încercărilor deliberate sau accidentale de acces neautorizat la datele pe care acesta le gestionează. Soluția de securitate trebuie să asigure securitatea și confidențialitatea datelor cu caracter personal ale cetățenilor existente în bazele de date.

Asistentul social al Compartimentul de Asistență Socială Ciugud asigură consilierea persoanei vârstnice ca drept fundamental al acesteia.

În urma analizei solicitărilor și prevederilor cadrului legal, Compartimentul de Asistență Socială Ciugud emite dispoziția de desemnare a MC; dispoziția de desemnare este inclusă în original în dosarul profesional al MC, iar o copie este inclusă în dosarul administrativ al beneficiarului pentru care a fost desemnat.

În desemnarea MC, Compartimentul de Asistență Socială Ciugud ia în considerare cel puțin: complexitatea cazului respectiv, nevoia de a asigura continuitate în relația dintre beneficiar și Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, experiența profesională și cunoștințele MC privind tipologia serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice, abilitățile MC de coordonare, comunicare și colaborare, precum și cronologia înregistrării solicitărilor.

Referirea cazului/cazurilor de către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud către MC/RC se face prin adresă scrisă.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pune la dispoziția MC documentele din dosarul beneficiarului, contactele specialiștilor care participă la implementarea planului de servicii sociale/PIA, alte documente relevante pentru diferite etape în procesul de acordare a asistenței sociale.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pune la dispoziția MC informații privind beneficiarii incluși în procesul de management de caz pentru a permite gestionarea eficientă a informației având în vedere implicarea unui număr mare de participanți la proces.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pune la dispoziția MC informații privind serviciile sociale pentru persoanele vârstnice, privind îngrijitorii informali care și-au asumat responsabilitatea îngrijirii unei/unor persoane vârstnice, aflate în situația de dependență socio-medicală și care au încheiat un contract cu Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, informații privind contractele de servicii sociale încheiate de furnizorii privați de servicii sociale.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud încheie protocoale de colaborare cu alte SPAS, cu alți FSS în vederea stabilirii procedurilor de referire/sesizare/identificare a persoanelor vârstnice care au nevoie de servicii sociale/sunt beneficiare de servicii sociale.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud utilizează o metodologie de estimare a nevoilor de servicii sociale pentru persoane vârstnice în comunitate și de identificare a cazurilor.

6. Evaluarea inițială a nevoilor persoanei vârstnice și elaborarea planului de intervenție

MC identifică toate aspectele legate de starea și nevoile specifice ale persoanei vârstnice ca posibil beneficiar de asistență socială.

Evaluarea persoanei vârstnice în vederea acordării asistenței sociale și întocmirea planului de intervenție, respectiv a PIA se realizează cu respectarea prevederilor art. 27 alin. (1) și (2) din Legea nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale art. 44, 47, art. 48 alin. (1) și (2), art. 50 și 98 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Pe parcursul procesului de evaluare, MC implică persoana vârstnică și, după caz, alte persoane apropiate acesteia, într-un proces continuu de colectare a informațiilor și de luare a deciziilor pentru a ajuta persoana vârstnică să își identifice obiectivele, să își înțeleagă punctele forte și dificultățile.

În vederea obținerii de informații privind situația persoanei vârstnice dependente, MC utilizează competențele de evaluare a nevoilor, de înțelegere a problemelor beneficiarilor, competențele de analiză

Rezultatul evaluării complexe se consemnează, prin grija MC, în fișa de evaluare socio-medicală prevăzută în anexa nr. 3 la Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările ulterioare.

Rezultatele evaluării complexe se comunică, în scris, în toate cazurile, în termen de 5 zile, serviciului public de asistență socială din subordinea autorităților administrației publice locale care a efectuat evaluarea inițială, în conformitate cu prevederile art. 34 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare.

Planul de îngrijire și asistență se elaborează împreună cu beneficiarul, cu respectarea prevederilor art. 50 din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, și cuprinde informații despre beneficiar/reprezentant legal, nevoile specifice evaluate, detalii despre beneficiile și serviciile recomandate și furnizorii acestora, secțiunea privind pregătirea și transferul beneficiarului, rezultatele așteptate pe o durată estimată de timp, organizarea revizuirii și monitorizării planului, intervenția în caz de urgență, obiective, termene de realizare a acestora și acțiuni care trebuie realizate pentru atingerea acestor obiective, activitățile pentru fiecare parte implicată în implementarea planului - persoana beneficiară, familia/reprezentanții legali, îngrijitorii informali, furnizorul/furnizorii de servicii sociale, asistentul medical comunitar, medicul de familie, furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu etc., măsuri concrete de activare a resurselor din jurul său sau din comunitate etc.

Planul de îngrijire și asistență este redactat într-un limbaj comun, accesibil și este datat și semnat de beneficiar/reprezentantul legal, MC, specialiștii implicați și, după caz, de îngrijitorii informali.

Beneficiarului i se prezintă lista furnizorilor acreditați de servicii existenți, care pot acoperi total sau parțial nevoile identificate. Beneficiarul are dreptul să aleagă în mod liber dintre furnizorii de servicii acreditați.

7. Stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială

MC pe baza planului de îngrijire și asistență actualizează planul de intervenție și elaborează dispoziția primarului/directorului Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pentru stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială.

Potrivit prevederilor art. 4 alin. (3) din Legea nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, pe baza planului de intervenție sau, după caz, a PIA, elaborate potrivit dispozițiilor Legii nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, se emite dispoziția primarului sau, după caz, a directorului Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pentru stabilirea dreptului la servicii sociale acordate ca măsură de asistență socială.

Dreptul la servicii sociale ca măsură de asistență socială se estimează și în lei, ca procent din

standardul minim de cost aferent serviciului social respectiv, după ce se scade, din costul serviciilor sociale, contribuția estimată a persoanei beneficiare/suținătorilor legali; se precizează suma care se fundamentează din bugetul local și, după caz, suma care se fundamentează din bugetul de stat.

La stabilirea dreptului la servicii sociale acordate ca măsură de asistență socială, Compartimentul de Asistență Socială Ciugud are în vedere cel puțin următoarele informații:

a) costul mediu lunar al serviciilor/costul mediu lunar de întreținere aprobat prin hotărârea consiliului local, conform prevederilor Legii nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

venitul persoanelor vârstnice/venitul lunar pe membru de familie al susținătorilor legali, cu respectarea prevederilor Legii nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare. În conformitate cu prevederile art. 29 din Legea nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, aprobarea, respingerea, suspendarea sau încetarea dreptului la servicii sociale pentru persoanele vârstnice se realizează de către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, cu respectarea prevederilor referitoare la procesul de acordare a serviciilor sociale și măsurile integrate de asistență

socială a persoanelor vârstnice, prevăzute la art. 44 - 52 și art. 92 - 103 din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

8. Implementarea planului de îngrijire și asistență

MC/RC coordonează și monitorizează implementarea planului de îngrijire și asistență și actualizează planul de intervenție.

MC coordonează echipa multidisciplinară pentru cazurile al căror management îl asigură, urmărind, în același timp, intervențiile particularizate pentru fiecare beneficiar, indiferent că sunt realizate de unul sau mai multe centre/unul sau mai mulți furnizori, în situația serviciilor organizate în rețea, ținând cont de evaluarea nevoilor specifice ale acestuia.

MC analizează documente din dosarul personal al beneficiarului, are întâlniri cu beneficiarul/reprezentantul legal, cu profesioniștii implicați, cu membri ai familiei, ai personalului, din comunitate etc.

MC organizează și coordonează ședințe de caz în care, împreună cu membrii echipei implicate, se asigură că beneficiile, activitățile și serviciile recomandate răspund nevoilor reale și priorităților beneficiarului.

MC identifică persoanele responsabile în furnizarea activităților și serviciilor și trece în fișa de monitorizare numele complet și datele de contact ale acestora.

MC face propuneri către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pentru echipa multidisciplinară sau pentru intervenții specializate suplimentare.

Pe baza fișelor de monitorizare decide revizuirea PIA și face propuneri concrete de completare/modificare.

MC aduce la cunoștința membrilor echipei multidisciplinare orice modificare survenită în situația beneficiarului.

MC/RC din cadrul centrului de servicii sociale întocmește fișele de monitorizare a implementării PIA.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud întocmește raportul cu privire la rezultatele implementării PIA;

Modelul raportului cu privire la rezultatele implementării PIA este prevăzut în anexa nr. 5 care face parte integrantă din prezentele standarde. În situația în care FSS are încheiat un contract de servicii sociale în baza prevederilor art. 141 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, raportarea se realizează conform prevederilor

contractului de servicii sociale, cel puțin lunar.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, prin MC, ține baza de date cu serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice care au domiciliul pe raza teritorială a acestuia.

Aplicarea managementului de caz în cadrul centrelor de servicii sociale presupune, conform standardelor minime de calitate privind serviciile sociale, desemnarea de către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud a MC/RC, cu rol în coordonarea și monitorizarea implementării măsurilor din PIA.

MC susține "cauza beneficiarului" prin promovarea nevoilor, intereselor și priorităților acestuia în relația cu familia, grupul informal din jurul său, membrii din comunitate, personalul implicat.

MC urmărește ca, prin acțiunile, activitățile și serviciile sociale, persoana vârstnică să trăiască o viață independentă cât mai mult timp posibil pe măsură ce îmbătrânește și să îmbunătățească accesul acesteia la servicii adecvate de îngrijire de lungă durată.

MC comunică cu și sprijină beneficiarul/reprezentantul legal în realizarea demersurilor necesare pentru implementarea Planului de intervenție și a planului de servicii sociale/planului de îngrijire și asistență.

MC explică beneficiarului/reprezentantului legal prevederile din contractul/contractele de servicii, în mod deosebit pe cele referitoare la responsabilități și la condițiile de modificare și reziliere.

MC stabilește, împreună cu beneficiarul și profesioniștii implicați, prioritățile și ordinea acordării serviciilor.

MC încurajează beneficiarul să își exprime opiniile cu privire la toate aspectele care îl privesc.

MC mediază relația dintre beneficiar/reprezentant legal și profesioniști, atunci când este cazul.

Trimestrial, MC elaborează un raport individual de activitate, pe care îl transmite, până în data de 5 a lunii următoare, în atenția Compartimentul de Asistență Socială Ciugud. Raportul de activitate a MC cuprinde cel puțin secțiunile: *numărul de cazuri pentru care a fost desemnat, probleme în relaționarea cu beneficiarul/reprezentantul legal și/sau profesioniștii implicați în implementarea planului de intervenție/planului de îngrijire și asistență, rezultate obținute, propuneri.*

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud include rapoartele trimestriale de activitate a MC în dosarul profesional al acestuia.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud arhivează dosarele MC în conformitate cu procedurile interne.

9. Monitorizarea internă a procesului de management de caz

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud se asigură că managerul de caz – MC urmărește realizarea obiectivelor prevăzute în planul de îngrijire și asistență pentru fiecare beneficiar. Toate persoanele vârstnice beneficiază de intervențiile planificate.

Monitorizarea presupune urmărirea și evaluarea permanentă a situației beneficiarului pentru a se asigura realizarea obiectivelor pe termen scurt, mediu și lung stabilite.

Monitorizarea implică totodată verificarea modului de furnizare a serviciilor către beneficiar și asigurarea fluxului de informații între toți cei implicați, astfel încât activitățile și serviciile să se desfășoare conform planificării.

Prin monitorizare, managerul de caz – MC identifică dificultățile în implementarea Planului de acțiune, pe care le discută cu beneficiarul/reprezentantul legal și cu profesioniștii, în vederea identificării și aplicării soluțiilor de remediere.

Managerul de caz – MC realizează vizite de caz ori de câte ori consideră necesar și completează

raportul de monitorizare, care este contrasemnat de beneficiar/reprezentantul legal.

Managerul de caz – **MC** realizează vizite de monitorizare la locațiile/domiciliile beneficiarilor unde se furnizează serviciile ori de câte ori consideră necesar și completează raportul de monitorizare, care este contrasemnat de un reprezentant al serviciului respectiv – coordonatorul serviciului social.

În etapa de monitorizare, managerul de caz – **MC** poate utiliza: *observația, interviul, vizita, convorbirea telefonică, alte tehnici.*

Managerul de caz – **MC** evaluează și reevaluează periodic, în colaborare cu membrii echipei multidisciplinare, efectele tuturor acțiunilor destinate persoanei vârstnice, progresele sau alte aspecte legate de îngrijire, abilitare și reabilitare sau incluziune socială și propune măsuri de limitare/ diversificare/îmbunătățire; propune/solicită, la nevoie și după caz, colaborarea cu alți specialiști din afara echipei.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud monitorizează cel puțin trimestrial, prin intermediul managerului de caz – **MC** desemnat, situația beneficiarului UIDPV Ciugud.

PIA la încetarea acordării serviciilor și transferul către alte servicii sociale, fișa de monitorizare, însoțită de PIA, sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Managerul de caz – **MC** înregistrează informațiile, progresele, evoluția cazului în fișa de monitorizare.

Monitorizarea internă a managementului de caz pentru persoanele vârstnice asigură nu doar respectarea standardelor de calitate, ci și adaptarea continuă a serviciilor la nevoile în schimbare ale beneficiarilor. Aceasta contribuie la optimizarea resurselor și la îmbunătățirea rezultatelor pe termen lung.

10. Închiderea cazului

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud închide cazul în condiții reglementate de actele normative în vigoare.

Închiderea cazului se realizează la inițiativa oricăreia dintre părți: Compartimentul de Asistență Socială Ciugud sau, MC sau, beneficiar/reprezentant legal.

Motivele care pot determina închiderea cazului pot fi:

- a) obiectivele stabilite pentru beneficiar au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute;
- b) referirea către alte servicii;
- c) decesul beneficiarului;
- d) transferul beneficiarului;
- e) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal.

La închiderea cazului, MC completează cel puțin: *minuta de informare a beneficiarului/reprezentantului legal, raportul de închidere a cazului, chestionarul de satisfacție a beneficiarului.*

Raportul de închidere a cazului cuprinde cel puțin: diagnoza inițială, componența echipei multidisciplinare, durata intervenției, situația beneficiarului, datele de contact ale beneficiarului sau/și ale reprezentantului legal la care poate fi contactat după încetarea furnizării serviciilor.

MC transmite raportul de închidere a cazului către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, care îl înregistrează conform procedurii interne.

11. Condiții de calificare și experiență pentru persoana desemnată ca manager de caz (MC)/ *responsabil de caz (RC)*

Managementul de caz (**MC**) este asigurat de asistentul social din cadrul Compartimentului

de Asistență Socială Ciugud/din sursă externă prin încheiere de contract de prestări servicii cu asistent social autorizat, unde are domiciliul sau reședința persoana vârstnică, precum și de asistentul social/alt specialist din cadrul serviciului social, desemnat de Compartimentul de Asistență Socială Ciugud ca responsabil de caz (**RC**), prin decizie a Directorului executiv.

Poate fi manager de caz/responsabil de caz (**MC/RC**) asistentul social practicant.

12. Desemnarea MC/RC

În urma analizei solicitărilor și prevederilor cadrului legal, Primarul comunei Ciugud emite dispoziția de desemnare a **MC**.

În desemnarea managerului de caz (**MC**) Compartimentul de Asistență Socială Ciugud ia în considerare cel

puțin:

- a) complexitatea cazului respectiv;
- b) nevoia de a asigura continuitate în relația dintre beneficiar și DAS Ciugud;
- c) experiența profesională și cunoștințele MC privind tipologia serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice;
- d) abilitățile MC de coordonare, comunicare și colaborare, precum și cronologia înregistrării solicitărilor.

Dispoziția de desemnare este inclusă în original în dosarul profesional al MC, iar o copie este inclusă în dosarul administrativ al beneficiarului pentru care a fost desemnat.

Referirea cazului/cazurilor de către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud către MC/RC se face prin adresă scrisă.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pune la dispoziția MC documentele din dosarul beneficiarului, contactele profesioniștilor care participă la implementarea planului de servicii sociale/PIA, alte documente relevante pentru diferite etape în procesul de acordare a asistenței sociale.

Baza de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale se constituie de către MC din cadrul DAS Ciugud, inclusiv pe baza informațiilor transmise de furnizorii de servicii sociale, prin

responsabilii de caz (**RC**) din cadrul serviciilor sociale, precum și pe baza informațiilor privind îngrijitorii informali.

13. Criterii generale de eligibilitate a beneficiarilor în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.

Criteriile de eligibilitate pentru persoanele vârstnice în cadrul managementului de caz pot varia în funcție de instituția sau organizația care oferă serviciile și de specificul programului. Din punct de vedere al Compartimentul de Asistență Socială Ciugud mai jos sunt prezentate câteva criterii generale care sunt adesea luate în considerare:

- a) **Vârsta:** De obicei, persoanele care au peste 65 de ani sunt considerate vârstnici și pot fi eligibile pentru management de caz;
- b) **Starea de sănătate:** Vârstnicii cu boli cronice, dizabilități, sau alte probleme de sănătate care necesită suport medical sau social sunt adesea prioritari pentru managementul de caz.
- c) **Nivelul de autonomie:** Persoanele care au dificultăți în a se îngriji singure (ex. probleme de mobilitate, demență, etc.) pot fi eligibile pentru servicii de management de caz.
- d) **Situația socio-economică:** Vârstnicii cu venituri mici sau fără susținere familială sunt adesea eligibili pentru ajutor prin management de caz.
- e) **Necesarul de suport social:** Persoanele izolate social sau fără rețele de sprijin (familie, prieteni) pot fi identificate ca având nevoie de management de caz.

f) Locația: Serviciile sociale sunt limitate la nivelul orașului Ciugud.

g) Recomandarea unui medic sau a unui asistent social: În multe cazuri, un profesionist din domeniul sănătății sau din domeniul social poate recomanda o persoană vârstnică pentru a beneficia de management de caz.

3.1 Criterii de eligibilitate care au la bază necesitatea îngrijirii la domiciliu:

- a). au vârsta peste 65 de ani;
- b). locuiesc/se gospodăresc singure;
- c). starea de sănătate este precară;
- d). sunt incapabile să execute activități instrumentale ale vieții zilnice (AIVZ);
- e). sunt incapabile să execute activități de baza ale vieții zilnice (ABVZ);
- f). se deplasează cu dificultate;
- g). sunt imobilizate.

3.2 Criterii de eligibilitate care au la bază necesitatea serviciilor medicale:

- a). au vârsta peste 65 de ani;
- b). stare de sănătate precară;
- c). acuză probleme de sănătate, dar nu are un diagnostic stabilit;
- d). este diagnosticat dar nu își permite să meargă la controale medicale regulat;
- e). sunt persoane cu resurse financiare limitate/inexistente.
- f). etc.

3.3 Criterii care au la bază necesitatea consilierii psihologice:

- a). au vârsta peste 65 de ani;
- b). sunt singuri și prezintă stare de anxietate/depresie;
- c). au probleme de relaționare cu membrii familiei;
- d). sunt victime ale violentei domestice;
- e). au probleme cu alcoolul;
- f). au probleme de sănătate personale/în familie, care le afectează starea psihică;
- g). au resurse financiare limitate/nu au resurse financiare, ceea ce le provoacă probleme de adaptare socială;
- h). au relații sociale tensionate cu vecinii/rudele;

Toate aceste criterii de eligibilitate sunt folosite pentru a identifica persoanele vârstnice care pot beneficia cel mai mult de o intervenție coordonată care să le asigure accesul la resurse și servicii necesare pentru a-și menține sau îmbunătăți calitatea vieții.

14. Sistem de comunicare internă și interinstituțională

Un sistem de comunicare internă și interinstituțională în asistența socială este esențial pentru a asigura coordonarea eficientă a serviciilor sociale și a intervențiilor destinate beneficiarilor acestora.

Acest sistem implică fluxuri de informații între diverse instituții, organizații, și profesioniști din domeniul asistenței sociale, sănătății, educației, justiției, și al altor sectoare relevante.

4.1. Structura de comunicare internă

Canale de comunicare: E-mail-uri, Intranet-uri, platforme de colaborare (de ex. Microsoft Teams, Slack, etc.), telefoane, întâlniri periodice, etc.

Procese: Proceduri clar definite pentru raportarea cazurilor, actualizarea dosarelor beneficiarilor, și transmiterea informațiilor relevante către echipele implicate.

Transparentă și acces la informații: Asigurarea că toți membrii echipei au acces la informațiile necesare pentru a lua decizii informate în timp real.

4.2 Sistemul de comunicare interinstituțională

Protocoale de colaborare: Acorduri și parteneriate între diverse instituții (de ex. Direcțiile Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, spitale, poliție, justiție, etc.) pentru a defini rolurile, responsabilitățile și fluxurile de comunicare.

Platforme de comunicare partajată: Sisteme informatice integrate care permit accesul diferitelor instituții la datele necesare (de ex. registrul electronic de evidență a cazurilor, dosare electronice, registre electronice, baze de date, etc.).

Întâlniri Interinstituționale: Comisii mixte, grupuri de lucru, întâlniri periodice între reprezentanți ai instituțiilor implicate pentru a discuta cazurile complexe și a coordona intervențiile.

4.3. Managementul Informațiilor

Confidențialitatea și securitatea datelor: Implementarea de politici stricte pentru protejarea datelor personale ale beneficiarilor, asigurând în același timp accesul numai pentru persoanele autorizate.

Sisteme de raportare și monitorizare: Platforme care permit monitorizarea progresului cazurilor și evaluarea eficienței intervențiilor.

4.4 Formare și dezvoltare profesională

Training în comunicare: Cursuri de formare pentru personalul din asistența socială, pentru a îmbunătăți abilitățile de comunicare și utilizarea eficientă a platformelor digitale.

Workshop-uri și seminarii: Întâlniri de formare interinstituțională pentru a familiariza diferitele părți implicate cu procedurile și instrumentele comune de lucru.

4.5 Feedback și îmbunătățire continuă

Mecanisme de Feedback: Crearea unor canale prin care personalul poate oferi feedback cu privire la eficiența sistemului de comunicare și sugestii pentru îmbunătățiri.

Evaluări periodice: Analiza periodică a eficienței comunicării și ajustarea procedurilor și instrumentelor utilizate.

Implementarea unui sistem eficient de comunicare internă și interinstituțională în asistența socială contribuie la o coordonare mai bună între diferitele părți implicate, la o intervenție mai rapidă și la creșterea calității serviciilor sociale oferite beneficiarilor, în special persoanelor vârstnice.

15. Managementul situațiilor de risc

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud se asigură că MC cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.

MC evaluează, ori de câte ori consideră sau cel puțin semestrial, riscurile care pot interveni în situația beneficiarului, precum și resursele posibile pentru prevenirea/limitarea acestora.

MC implică beneficiarul/reprezentantul legal și membrii personalului în analiza riscurilor care pot interveni în realizarea obiectivelor planificate sau în situația proprie.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud în asigurarea managementului de caz are în vedere protecția persoanei vârstnice împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și abuzului în stabilirea măsurilor de asistență socială și în prestarea serviciilor sociale.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud elaborează și aplică *procedura privind protecția împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și a altor forme de abuz*.

Procedura precizează cel puțin:

- a) enumerarea posibilelor situații/categorii de abuz asupra persoanelor vârstnice și a semnelor de identificare a acestora;
- b) descrierea semnelor de identificare a posibilelor situații de abuz;
- c) modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz;

d) regulile cu privire la raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz;

e) modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.

MC cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.

MC încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.

În situații de identificare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, rolul MC este de a stabili componența echipei multidisciplinare care va realiza evaluarea detaliată a situației, de a coordona această echipă, de a stabili strategii de intervenție clare și roluri bine definite pentru fiecare specialist, astfel încât să se producă rezultatele așteptate într-un interval de timp determinat.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud/Îngrijitorul informal asigură un mediu fără pericole pentru beneficiarii din punctul de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud elaborează și aplică *procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante*.

Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

MC cunoaște și respectă procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

MC încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

În situații de identificare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante aplicate beneficiarului, rolul MC este de a stabili componența echipei multidisciplinare care va realiza evaluarea detaliată a situației, de a coordona această echipă, de a stabili strategii de intervenție clare și roluri bine definite pentru fiecare specialist, astfel încât să se producă rezultatele așteptate într-un interval de timp determinat

Președinte de ședință

Contrasemnează secretar general



ROMÂNIA
JUDEȚUL ALBA
CONSILIUL LOCAL CIUGUD



Procedura

În cuprinsul prezentelor standarde sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile

următoare:

DAS – direcție de asistență socială

FSS - furnizor/furnizori de servicii sociale;

MC - manager de caz;

PAASS - planul anual de acțiuni privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului local;

PIA - plan de servicii sociale/planul de îngrijire și asistență;

RC - responsabil de caz;

SPAS - serviciul public de asistență socială;

SS – servicii sociale.

Condiții privind aplicarea metodei managementului de caz în asistența socială a persoanelor **Vârșnice** Compartimentul de Asistență Socială Ciugud aplică metoda managementului de caz în toate etapele procesului de acordare a serviciilor sociale, prevăzute la art. 46 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Prin managementul de caz, asistentul social din cadrul Compartimentul mde Asistență Socială Ciugud asigură coordonarea intervențiilor din diferite domenii pentru realizarea integrată a evaluării nevoilor și a resurselor, a planificării și intervenției, a monitorizării și evaluării impactului serviciilor comunitare asigurate persoanelor vârstnice.

1. Dosarul de caz

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud se asigură că MC completează dosarul personal al beneficiarului în conformitate cu prevederile legale în vigoare și cu cerințele standardului de calitate.

Dosarul personal al beneficiarului este structurat în două părți independente, o parte denumită **dosar administrativ** și o parte denumită **dosar profesional**.

Dosarul administrativ reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului la care pot avea acces și alți specialiști, reprezentanți ai furnizorilor de servicii, organe de control etc., în conformitate cu prevederile legale, și cuprinde: cererea de servicii sociale, minute, rapoarte de evaluare, planuri individuale, calendarul acțiunilor, fișe de monitorizare, note de informare, copii de pe acte de stare civilă, dispoziții/decizii/hotărâri, adrese/solicitări către alte instituții/furnizori de servicii sociale, documente elaborate de instituții/furnizori de servicii sociale, contractul de servicii sociale etc.

1.1 Dosarul profesional reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului care poate fi făcută cunoscută doar altor asistenți sociali, la transferul cazului, încheierea cazului sau în cazul verificării activității MC, și cuprinde informații de tip: documentele de sesizare, note de interviu, ghiduri de interviu, solicitări de evaluare specializată (medicală, psihologică), propuneri echipă de intervenție, listă de servicii sociale, psihologice, medicale, alte note ale

2. Identificarea și consilierea inițială

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud utilizează o metodologie de evaluare a nevoilor de servicii sociale și de identificare a cazurilor și asigură consilierea inițială a persoanelor vârstnice. Compartimentul de Asistență Socială Ciugud identifică un caz prin cel puțin una dintre următoarele forme:

- a) telefonul vârstnicului;
- b) cererea persoanei vârstnice/reprezentanților legali ai acesteia depusă la Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pentru servicii sociale sau pentru venit minim de incluziune;
- c) informarea primită de la un Compartimentul de Asistență Socială Ciugud cu privire la:
 - încheierea unui contract de servicii sociale pentru prestarea unor servicii sociale persoanei vârstnice;
 - suspendarea acordării serviciilor pe perioadă determinată;
 - încetarea acordării serviciilor;
- d) referirea din partea asistentului medical comunitar, din partea unui alt serviciu public sau a unei organizații private;
- e) autosesizarea Compartimentul de Asistență Socială Ciugud;
sesizarea din partea îngrijitorilor informali

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud înregistrează solicitările conform sistemului propriu de înregistrare, cu respectarea legislației în vigoare.

Asistentul social al Compartimentul de Asistență Socială Ciugud asigură consilierea persoanei vârstnice ca drept fundamental al acesteia.

În urma analizei solicitărilor și prevederilor cadrului legal, Compartimentul de Asistență Socială Ciugud emite dispoziția de desemnare a MC; dispoziția de desemnare este inclusă în original în dosarul profesional al MC, iar o copie este inclusă în dosarul administrativ al beneficiarului pentru care a fost desemnat.

În desemnarea MC, Compartimentul de Asistență Socială Ciugud ia în considerare cel puțin: complexitatea cazului respectiv, nevoia de a asigura continuitate în relația dintre beneficiar și Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, experiența profesională și cunoștințele MC privind tipologia serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice, abilitățile MC de coordonare, comunicare și colaborare, precum și cronologia înregistrării solicitărilor.

Referirea cazului/cazurilor de către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud către MC/RC se face prin adresă scrisă.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pune la dispoziția MC documentele din dosarul beneficiarului, contactele specialiștilor care participă la implementarea planului de servicii sociale/PIA, alte documente relevante pentru diferite etape în procesul de acordare a asistenței sociale.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pune la dispoziția MC informații privind beneficiarii incluși în procesul de management de caz pentru a permite gestionarea eficientă a informației având în vedere implicarea unui număr mare de participanți la proces.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pune la dispoziția MC informații privind serviciile sociale pentru persoanele vârstnice, privind îngrijitorii informali care și-au asumat responsabilitatea îngrijirii unei/unor persoane vârstnice, aflate în situația de dependență socio-medicală și care au încheiat un contract cu Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, informații privind contractele de servicii sociale încheiate de furnizorii privați de servicii sociale.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud încheie protocoale de colaborare cu alte SPAS, cu alți FSS în vederea stabilirii procedurilor de referire/sesizare/identificare a persoanelor vârstnice care au nevoie de servicii sociale/sunt beneficiare de servicii sociale.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud utilizează o metodologie de estimare a nevoilor de servicii sociale pentru persoane vârstnice în comunitate și de identificare a cazurilor.

3. Evaluarea inițială a nevoilor persoanei vârstnice și elaborarea planului de intervenție

MC identifică toate aspectele legate de starea și nevoile specifice ale persoanei vârstnice ca posibil beneficiar de asistență socială.

Evaluarea persoanei vârstnice în vederea acordării asistenței sociale și întocmirea planului de intervenție, respectiv a PIA se realizează cu respectarea prevederilor art. 27 alin. (1) și (2) din Legea nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale art. 44, 47, art. 48 alin. (1) și (2), art. 50 și 98 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Pe parcursul procesului de evaluare, MC implică persoana vârstnică și, după caz, alte persoane apropiate acesteia, într-un proces continuu de colectare a informațiilor și de luare a deciziilor pentru a ajuta persoana vârstnică să își identifice obiectivele, să își înțeleagă punctele forte și dificultățile.

În vederea obținerii de informații privind situația persoanei vârstnice dependente, MC utilizează competențele de evaluare a nevoilor, de înțelegere a problemelor beneficiarilor, competențele de analiză

Rezultatul evaluării complexe se consemnează, prin grija MC, în fișa de evaluare socio-medicală prevăzută în anexa nr. 3 la Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările ulterioare.

Rezultatele evaluării complexe se comunică, în scris, în toate cazurile, în termen de 5 zile, serviciului public de asistență socială din subordinea autorităților administrației publice locale care a efectuat evaluarea inițială, în conformitate cu prevederile art. 34 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare.

Planul de îngrijire și asistență se elaborează împreună cu beneficiarul, cu respectarea prevederilor art. 50 din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, și cuprinde informații despre beneficiar/reprezentant legal, nevoile specifice evaluate, detalii despre beneficiile și serviciile recomandate și furnizorii acestora, secțiunea privind pregătirea și transferul beneficiarului, rezultatele așteptate pe o durată estimată de timp, organizarea revizuirii și monitorizării planului, intervenția în caz de urgență, obiective, termene de realizare a acestora și acțiuni care trebuie realizate pentru atingerea acestor obiective, activitățile pentru fiecare parte implicată în implementarea planului - persoana beneficiară, familia/reprezentanții legali, îngrijitorii informali, furnizorul/furnizorii de servicii sociale, asistentul medical comunitar, medicul de familie, furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu etc., măsuri concrete de activare a resurselor din jurul său sau din comunitate etc.

Planul de îngrijire și asistență este redactat într-un limbaj comun, accesibil și este datat și semnat de beneficiar/reprezentantul legal, MC, specialiștii implicați și, după caz, de îngrijitorii informali.

Beneficiarului i se prezintă lista furnizorilor acreditați de servicii existenți, care pot acoperi total sau parțial nevoile identificate. Beneficiarul are dreptul să aleagă în mod liber dintre furnizorii de servicii acreditați.

4. Stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială

MC pe baza planului de îngrijire și asistență actualizează planul de intervenție și elaborează dispoziția primarului/directorului Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pentru stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială.

Potrivit prevederilor art. 4 alin. (3) din Legea nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, pe baza planului de intervenție sau, după caz, a PIA, elaborate potrivit dispozițiilor Legii nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, se emite dispoziția primarului sau, după caz, a directorului Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pentru stabilirea dreptului la servicii sociale acordate ca măsură de asistență socială.

Dreptul la servicii sociale ca măsură de asistență socială se estimează și în lei, ca procent din standardul minim de cost aferent serviciului social respectiv, după ce se scade, din costul serviciilor sociale, contribuția estimată a persoanei beneficiare/suținătorilor legali; se precizează suma care se fundamentează din bugetul local și, după caz, suma care se fundamentează din bugetul de stat.

La stabilirea dreptului la servicii sociale acordate ca măsură de asistență socială, Compartimentul de Asistență Socială Ciugud are în vedere cel puțin următoarele informații:

a) costul mediu lunar al serviciilor/costul mediu lunar de întreținere aprobat prin hotărârea consiliului local, conform prevederilor Legii nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

venitul persoanelor vârstnice/venitul lunar pe membru de familie al susținătorilor legali, cu respectarea prevederilor Legii nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

În conformitate cu prevederile art. 29 din Legea nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, aprobarea, respingerea, suspendarea sau încetarea dreptului la servicii sociale pentru persoanele vârstnice se realizează de către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, cu respectarea prevederilor referitoare la procesul de acordare a serviciilor sociale și măsurile integrate de asistență socială a persoanelor vârstnice, prevăzute la art. 44 - 52 și art. 92 - 103 din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

5. Implementarea planului de îngrijire și asistență

MC/RC coordonează și monitorizează implementarea planului de îngrijire și asistență și actualizează planul de intervenție.

MC coordonează echipa multidisciplinară pentru cazurile al căror management îl asigură, urmărind, în același timp, intervențiile particularizate pentru fiecare beneficiar, indiferent că sunt realizate de unul sau mai multe centre/unul sau mai mulți furnizori, în situația serviciilor organizate în rețea, ținând cont de evaluarea nevoilor specifice ale acestuia.

MC analizează documente din dosarul personal al beneficiarului, are întâlniri cu beneficiarul/reprezentantul legal, cu profesioniștii implicați, cu membri ai familiei, ai personalului, din comunitate etc.

MC organizează și coordonează ședințe de caz în care, împreună cu membrii echipei implicate, se asigură că beneficiile, activitățile și serviciile recomandate răspund nevoilor reale și priorităților beneficiarului.

MC identifică persoanele responsabile în furnizarea activităților și serviciilor și trece în fișa de monitorizare numele complet și datele de contact ale acestora.

MC face propuneri către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pentru echipa multidisciplinară sau pentru intervenții specializate suplimentare.

Pe baza fișelor de monitorizare decide revizuirea PIA și face propuneri concrete

de completare/modificare.

MC aduce la cunoștința membrilor echipei multidisciplinare orice modificare survenită în situația beneficiarului.

MC/RC din cadrul centrului de servicii sociale întocmește fișele de monitorizare a implementării PIA.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud întocmește raportul cu privire la rezultatele implementării PIA;

Modelul raportului cu privire la rezultatele implementării PIA este prevăzut în anexa nr. 5 care face parte integrantă din prezentele standarde. În situația în care FSS are încheiat un contract de servicii sociale în baza prevederilor art. 141 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, raportarea se realizează conform prevederilor contractului de servicii sociale, cel puțin lunar.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, prin MC, ține baza de date cu serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice care au domiciliul pe raza teritorială a acestuia.

Aplicarea managementului de caz în cadrul centrelor de servicii sociale presupune, conform standardelor minime de calitate privind serviciile sociale, desemnarea de către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud a MC/RC, cu rol în coordonarea și monitorizarea implementării măsurilor din PIA.

MC susține "cauza beneficiarului" prin promovarea nevoilor, intereselor și priorităților acestuia în relația cu familia, grupul informal din jurul său, membrii din comunitate, personalul implicat.

MC urmărește ca, prin acțiunile, activitățile și serviciile sociale, persoana vârstnică să trăiască o viață independentă cât mai mult timp posibil pe măsură ce îmbătrânește și să îmbunătățească accesul acesteia la servicii adecvate de îngrijire de lungă durată.

MC comunică cu și sprijină beneficiarul/reprezentantul legal în realizarea demersurilor necesare pentru implementarea Planului de intervenție și a planului de servicii sociale/planului de îngrijire și asistență.

MC explică beneficiarului/reprezentantului legal prevederile din contractul/contractele de servicii, în mod deosebit pe cele referitoare la responsabilități și la condițiile de modificare și reziliere.

MC stabilește, împreună cu beneficiarul și profesioniștii implicați, prioritățile și ordinea acordării serviciilor.

MC încurajează beneficiarul să își exprime opiniile cu privire la toate aspectele care îl privesc.

MC mediază relația dintre beneficiar/reprezentant legal și profesioniști, atunci când este cazul.

Trimestrial, MC elaborează un raport individual de activitate, pe care îl transmite, până în data de 5 a lunii următoare, în atenția Compartimentul de Asistență Socială Ciugud. Raportul de activitate a MC cuprinde cel puțin secțiunile: *numărul de cazuri pentru care a fost desemnat, probleme în relaționarea cu beneficiarul/reprezentantul legal și/sau profesioniștii implicați în implementarea planului de intervenție/planului de îngrijire și asistență, rezultate obținute, propuneri.*

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud include rapoartele trimestriale de activitate a MC în dosarul profesional al acestuia.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud arhivează dosarele MC în conformitate cu procedurile interne.

6. Monitorizarea internă a procesului de management de caz

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud se asigură că managerul de caz – MC

urmărește realizarea obiectivelor prevăzute în planul de îngrijire și asistență pentru fiecare beneficiar. Toate persoanele vârstnice beneficiază de intervențiile planificate.

Monitorizarea presupune urmărirea și evaluarea permanentă a situației beneficiarului pentru a se asigura realizarea obiectivelor pe termen scurt, mediu și lung stabilite.

Monitorizarea implică totodată verificarea modului de furnizare a serviciilor către beneficiar și asigurarea fluxului de informații între toți cei implicați, astfel încât activitățile și serviciile să se desfășoare conform planificării.

Prin monitorizare, managerul de caz – **MC** identifică dificultățile în implementarea Planului de acțiune, pe care le discută cu beneficiarul/reprezentantul legal și cu profesioniștii, în vederea identificării și aplicării soluțiilor de remediere.

Managerul de caz – **MC** realizează vizite de caz ori de câte ori consideră necesar și completează raportul de monitorizare, care este contrasemnat de beneficiar/reprezentantul legal.

Managerul de caz – **MC** realizează vizite de monitorizare la locațiile/domiciliile beneficiarilor unde se furnizează serviciile ori de câte ori consideră necesar și completează raportul de monitorizare, care este contrasemnat de un reprezentant al serviciului respectiv – coordonatorul serviciului social.

În etapa de monitorizare, managerul de caz – **MC** poate utiliza: *observația, interviul, vizita, convorbirea telefonică, alte tehnici.*

Managerul de caz – **MC** evaluează și reevaluează periodic, în colaborare cu membrii echipei multidisciplinare, efectele tuturor acțiunilor destinate persoanei vârstnice, progresele sau alte aspecte legate de îngrijire, abilitare și reabilitare sau incluziune socială și propune măsuri de limitare/ diversificare/îmbunătățire; propune/solicită, la nevoie și după caz, colaborarea cu alți specialiști din afara echipei.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud monitorizează cel puțin trimestrial, prin intermediul managerului de caz – **MC** desemnat, situația beneficiarului UIDPV Ciugud.

PIA la încetarea acordării serviciilor și transferul către alte servicii sociale, fișa de monitorizare, însoțită de PIA, sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Managerul de caz – **MC** înregistrează informațiile, progresele, evoluția cazului în fișa de monitorizare.

Monitorizarea internă a managementului de caz pentru persoanele vârstnice asigură nu doar respectarea standardelor de calitate, ci și adaptarea continuă a serviciilor la nevoile în schimbare ale beneficiarilor. Aceasta contribuie la optimizarea resurselor și la îmbunătățirea rezultatelor pe termen lung.

7. Închiderea cazului

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud închide cazul în condiții reglementate de actele normative în vigoare.

Închiderea cazului se realizează la inițiativa oricăreia dintre părți: Compartimentul de Asistență Socială Ciugud sau, MC sau, beneficiar/reprezentant legal.

Motivele care pot determina închiderea cazului pot fi:

- a) obiectivele stabilite pentru beneficiar au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute;
- b) referirea către alte servicii;
- c) decesul beneficiarului;
- d) transferul beneficiarului;
- e) la cererea beneficiarului/reprezentantului legal.

La închiderea cazului, MC completează cel puțin: *minuta de informare a beneficiarului/ reprezentantului legal, raportul de închidere a cazului, chestionarul de satisfacție a beneficiarului.*

Raportul de închidere a cazului cuprinde cel puțin: diagnoza inițială, componența echipei multidisciplinare, durata intervenției, situația beneficiarului, datele de contact ale beneficiarului sau/și ale reprezentantului legal la care poate fi contactat după încetarea furnizării serviciilor.

MC transmite raportul de închidere a cazului către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud, care îl înregistrează conform procedurii interne.

8. Condiții de calificare și experiență pentru persoana desemnată ca manager de caz (MC)/ responsabil de caz (RC)

Managementul de caz (MC) este asigurat de asistentul social din cadrul Compartimentului de Asistență Socială Ciugud/din sursă externă prin încheiere de contract de prestări servicii cu asistent social autorizat, unde are domiciliul sau reședința persoana vârstnică, precum și de asistentul social/alt specialist din cadrul serviciului social, desemnat de Compartimentul de Asistență Socială Ciugud ca responsabil de caz (RC), prin decizie a Directorului executiv.

Poate fi manager de caz/responsabil de caz (MC/RC) asistentul social practicant.

9. Desemnarea MC/RC

În urma analizei solicitărilor și prevederilor cadrului legal, Primarul comunei Ciugud emite dispoziția de desemnare a MC.

În desemnarea managerului de caz (MC) Compartimentul de Asistență Socială Ciugud ia în considerare ce puțin:

- a) complexitatea cazului respectiv;
- b) nevoia de a asigura continuitate în relația dintre beneficiar și DAS Ciugud;
- c) experiența profesională și cunoștințele MC privind tipologia serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice;
- d) abilitățile MC de coordonare, comunicare și colaborare, precum și cronologia înregistrării solicitărilor.

Dispoziția de desemnare este inclusă în original în dosarul profesional al MC, iar o copie este inclusă în dosarul administrativ al beneficiarului pentru care a fost desemnat.

Referirea cazului/cazurilor de către Compartimentul de Asistență Socială Ciugud către MC/RC se face prin adresă scrisă.

Compartimentul de Asistență Socială Ciugud pune la dispoziția MC documentele din dosarul beneficiarului, contactele specialiștilor care participă la implementarea planului de servicii sociale/PIA, alte documente relevante pentru diferite etape în procesul de acordare a asistenței sociale.

Baza de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale se constituie de către MC din cadrul DAS Ciugud, inclusiv pe baza informațiilor transmise de furnizorii de servicii sociale, prin responsabilii de caz (RC) din cadrul serviciilor sociale, precum și pe baza informațiilor privind îngrijitorii informali.

10. Criterii generale de eligibilitate a beneficiarilor în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.

- a) **Vârsta:** De obicei, persoanele care au peste 65 de ani sunt considerate vârstnici și pot fi eligibile pentru management de caz;
- b) **Starea de sănătate:** Vârstnicii cu boli cronice, dizabilități, sau alte probleme de sănătate care necesită

suport medical sau social sunt adesea prioritari pentru managementul de caz.

c) Nivelul de autonomie: Persoanele care au dificultăți în a se îngriji singure (ex. probleme de mobilitate, demență, etc.) pot fi eligibile pentru servicii de management de caz.

d) Situația socio-economică: Vârșnicii cu venituri mici sau fără susținere familială sunt adesea eligibili pentru ajutor prin management de caz.

e) Necesarul de suport social: Persoanele izolate social sau fără rețele de sprijin (familie, prieteni) pot fi identificate ca având nevoie de management de caz.

f) Locația: Serviciile sociale sunt limitate la nivelul orașului Ciugud.

g) Recomandarea unui medic sau a unui asistent social: În multe cazuri, un profesionist din domeniul sănătății sau din domeniul social poate recomanda o persoană vârstnică pentru a beneficia de management de caz.

3.1 Criterii de eligibilitate care au la bază necesitatea îngrijirii la domiciliu:

- a). au vârsta peste 65 de ani;
- b). locuiesc/se gospodăresc singure;
- c). starea de sănătate este precară;
- d). sunt incapabile să execute activități instrumentale ale vieții zilnice (AIVZ);
- e). sunt incapabile să execute activități de baza ale vieții zilnice (ABVZ);
- f). se deplasează cu dificultate;
- g). sunt imobilizate.

3.2 Criterii de eligibilitate care au la bază necesitatea serviciilor medicale:

- a). au vârsta peste 65 de ani;
- b). stare de sănătate precară;
- c). acuză probleme de sănătate, dar nu are un diagnostic stabilit;
- d). este diagnosticat dar nu își permite să meargă la controale medicale regulat;
- e). sunt persoane cu resurse financiare limitate/inexistente.
- f). etc.

3.3 Criterii care au la bază necesitatea consilierii psihologice:

- a). au vârsta peste 65 de ani;
- b). sunt singuri și prezintă stare de anxietate/depresie;
- c). au probleme de relaționare cu membrii familiei;
- d). sunt victime ale violentei domestice;
- e). au probleme cu alcoolul;
- f). au probleme de sănătate personale/în familie, care le afectează starea psihică;
- g). au resurse financiare limitate/nu au resurse financiare, ceea ce le provoacă probleme de adaptare socială;
- h). au relații sociale tensionate cu vecinii/rudele;

Toate aceste criterii de eligibilitate sunt folosite pentru a identifica persoanele vârstnice care pot beneficia cel mai mult de o intervenție coordonată care să le asigure accesul la resurse și servicii necesare pentru a-și menține sau îmbunătăți calitatea vieții.

Președinte de ședință

Contrasemnează secretar general