



Anexa nr. 7.1 la HCLMT nr. ....

**REGULAMENT-CADRU  
de organizare și funcționare a serviciului social  
Centrului de Zi pentru Bătrâni**

**ARTICOLUL 1**

**Definiție**

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al serviciului social Centrul de zi pentru Bătrâni. Înființarea Centrului de zi pentru bătrâni din cadrul Complexului de Servicii pentru persoane vârstnice "Sfinții Arh. Mihail și Gavril", a fost aprobată prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr. 218/27.06.201, respectiv Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr. 388/17.10.2017

Regulamentul de Organizare și Funcționare este aprobat în vederea asigurării funcționării centrului cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a asigurării accesului persoanelor beneficiare la informații privind condițiile de admitere, serviciile oferite, condițiile de încetare a contractului, drepturi și obligații.

(2) Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii atât pentru persoanele beneficiare, cât și pentru angajații centrului și, după caz, pentru membrii familiei beneficiarilor, reprezentanții legali/convenționali, vizitatori.

**ARTICOLUL 2**

**Identificarea serviciului social**

Serviciul social " Centrul de Zi pentru Bătrâni" cu sediul în Timișoara, str. Sever Bocu nr.44 A, cod serviciu social 8810CZ-V-I Centre de zi de asistență și recuperare, din cadrul Complexului de Servicii pentru persoane vârstnice "Sf.Arh.Mihail și Gavril" este înființat și administrat de furnizorul Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF nr.003748 și licențiat conform Licenței de funcționare seria.LF nr.0005966, eliberate de Ministerul Muncii și Justiției Sociale.

**ARTICOLUL 3**

**Scopul serviciului social**

Beneficiarii serviciului social „Centrul de Zi pentru Bătrâni” sunt persoane vârstnice, care au împlinită vârsta legală de pensionare conform legii, cu domiciliul/reședința în municipiul Timișoara și care se află în risc de marginalizare și excluziune socială ca urmare a limitării fiziologice și fragilității caracteristice fenomenului de îmbătrânire.



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

„În slujba oamenilor”



Scopul serviciului social „Centrul de Zi pentru Bătrâni” este de prevenire și/sau limitare a unor situații de dificultate și vulnerabilitate, care pot duce la marginalizare sau excludere socială, promovând participarea persoanelor vârstnice la viața socială și cultivarea relațiilor interumane.

Ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, sunt următoarele:

**Programele de asistență pentru integrare/reintegrare socială cuprind:**

*1. Activități pentru prevenirea marginalizării sociale și sprijinirea pentru integrare /reintegrarea socială:*

- activități practice (autogospodărire, lucru manual, grădinarit, confecționat obiecte decor, tricotate),
- terapii psiho-sociale
  - activități informative (citirea presă, cărți, reviste, urmărirea programe radio sau TV),
  - grupuri de discuții tematice (teme: medicale, sociale, distractive),
  - jocuri de grup (jocuri de scrabble, șah, table, rummy, jocuri distractive) etc
- terapii ocupationale
  - activități lucrative (lucru manual, confecționat obiecte decor, tricotate)
- activități artistice (teatru, dans, audiții muzicale, pictura),
- activități educaționale intergenerații (programe derulate împreună cu copii, studenți, etc.),
- activități în comunitate (vizionare de spectacole, vizite la diverse instituții, serate dansante, participare la acțiuni mediatice, etc),
- asigurarea hranei calde (fără a fi preparată la centru), prin servirea acestora la ora prânzului
- activități recreative distractive (sărbătorirea zilelor de naștere și a altor sărbători/evenimente speciale, plimbări în aer liber, parcuri, etc.).

*2. Servicii de consiliere, informare socială și îndrumare socio-administrativă*

- activități de consiliere și informare socială,

*3. Consiliere juridică*

- activități de consiliere acordate la solicitarea beneficiarilor

**Programele de recuperare/reabilitare funcțională cuprind:**

*1. Servicii de consiliere psihologică ( recuperare/reabilitare psihică)*

- activități de consiliere psihologică
- antrenament cognitiv ( grup sau individual)

*2. Servicii de readaptare a capacităților fizice – kinetoterapie ( recuperare/reabilitare fizică)*

- activități de kinetoterapie asigurate de kinetoterapeutul din cadrul instituției, 1 dată/săptămână

**Programele de supraveghere și menținerea sănătății funcționale cuprind:**

*1. Servicii de îndrumare medicală și consultații asigurate de medicul din cadrul instituției, 1 dată/săptămână*

*2. Servicii de supraveghere și monitorizare medicală asigurate zilnic de către un asistent medical.*

#### ARTICOLUL 4

##### **Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare**

(1) Serviciul social "Centrul de zi pentru bătrâni" funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de:

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

**Legea nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice**, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului;

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

\*Sediul administrativ: Str. Ioan Plavoșin, Nr. 21 Tel: 0356/416050 Fax: 0356/416049

Sediul social: Bulevardul Regele Carol I, nr.10 Tel/fax 0256/220583

e-mail: asistentasocialatm@gmail.com



(2) Standard minim de calitate aplicabil:

**Ordin MMFPSPV nr.2126/05.11.2014** privind standardele minime de calitate pentru serviciile sociale, Anexa nr.6 - Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte.

(3) Serviciul social "Centrul de zi pentru bătrâni" din cadrul Complexului de Servicii pentru persoane vârstnice "Sf.Arh.Mihail și Gavril" funcționează în cadrul Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, înființat prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr.2018/27.06.2017, respectiv Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr. 388/17.10.2017.

## ARTICOLUL 5

### Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social Centrul de zi pentru bătrâni se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și cu principiile specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

(2) Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în cadrul Centrului de zi pentru bătrâni sunt următoarele:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- g) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitatea de exercițiu;
- h) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- i) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- j) preocuparea permanentă pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- k) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- l) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- m) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- n) responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legale cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;



- o) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- p) colaborarea centrului/unității cu serviciul public de asistență socială.
- r) asistarea persoanelor aflate în situații de dificultate și vulnerabilitate socială, prin implicarea în identificarea, înțelegerea, evaluarea corectă și soluționarea problemelor individuale;
- s) evitarea oricărei forme de discriminare bazate pe rasă, etnie, sex și orientare sexuală, statut marital, convingeri politice sau religioase, deficiență fizică sau psihică, situație materială și/sau orice altă preferință, caracteristică, condiție sau statut.
- t) promovarea principiului justiției sociale prevăzute de actele normative în vigoare;
- v) egalitatea șanselor privind accesul persoanelor asistate la informații, servicii, resurse și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor;
- x) respectarea demnității individului, unicității și valorii fiecărei persoane;

## ARTICOLUL 6

### Beneficiarii serviciilor sociale

(1) Beneficiarii serviciilor sociale acordate în Centrul de zi pentru bătrâni sunt persoane vârstnice, care au împlinită vârsta legală de pensionare conform legii, cu domiciliul/reședința în municipiul Timișoara, aflate în situații de dificultate sau în risc de excluziune socială.

(2) Condițiile de acces/admitere în Centrul de zi pentru bătrâni sunt următoarele:

#### a) Acte necesare

Actele necesare pentru înscrierea în centrele de zi sunt următoarele:

- copie după buletin de identitate sau carte de identitate
- copie sau original cupon de pensie din ultima lună
- adeverință de la medic de familie cu:
  - diagnosticele persoanei vârstnice
  - aviz epidemiologic (cu specificarea că suferă/nu suferă de boli infecto-contagioase)
  - recomandare pentru frecventarea unui centru de zi pentru vârstnici
  - recomandare pentru kinetoterapie, după caz
- adeverință consult psihiatric.

#### b) Criteriile de eligibilitate

Criteriile de eligibilitate sunt următoarele:

- persoana să aibă domiciliul/ reședința în municipiul Timișoara
- persoana să nu sufere de boli contagioase sau psihice (de tip psihoze, Alzheimer stadiu mediu-avansat, etc) care pot afecta integritatea celorlalte persoane care fac parte din centru ;
- persoana să aibă vârsta legală de pensionare conform legislației în vigoare;
- persoana vârstnică să nu fie încadrată în gradul de dependență IA, IB, IC în urma evaluării complexe prin aplicarea Fișei de evaluare socio-medicală din Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice
- în Centrul de zi pot fi incluse doar persoane semidependente gr. IIA, IIB, IIC sau independente, IIIA, IIIB
- persoana să nu fie încadrată în gradul I de handicap cu asistent personal de către Comisia de Expertiză Medicală a Persoanelor cu Handicap pentru Adulți Timiș



#### c) Decizia de admitere/respingere

După analizarea dosarului/situației solicitantului șeful centrului propune aprobarea/respingerea cererii beneficiarului în baza unui referat de admitere/respingere elaborat de echipa multidisciplinară. Decizia de admitere/respingere în cadrul Centrului se ia la propunerea șefului de centru, cu avizul directorului general adjunct

#### d) Criterii de departajare

În situația în care există solicitări pentru frecventarea centrului de zi pentru bătrâni peste capacitatea centrului, persoanele vârstnice vor depune cererea prin care solicită frecventarea centrului, împreună cu documentele necesare și, dacă îndeplinesc criteriile de eligibilitate, vor fi trecute pe lista de așteptare. În momentul eliberării unui loc, prioritatea includerii în centrul de zi din lista de așteptare va fi cuantumul venitului. Persoanele cu venitul cel mai mic vor fi incluse cu prioritate în centrul de zi. În situația în care există persoane cu același venit, criteriul de departajare va fi data depunerii cererii, având întâietate cei care au cererea depusă de mai mult timp.

#### e) Modalitatea de încheiere a contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia

Contractul de acordare a serviciilor sociale în Centrul de zi pentru bătrâni este încheiat între beneficiar și Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara reprezentată prin directorul general, pe o perioadă de un an, cu posibilitatea de prelungire prin act adițional.

Modelul contractului este reglementat de Ordinul MMSSF 73/2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale.

#### f) Modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului

1. Serviciile sociale oferite în cadrul Centrului de zi pentru bătrâni se acordă gratuit, fără plata vreunei contribuții din partea beneficiarilor sau reprezentanților legali. Contribuția beneficiarilor/reprezentanților legali este de 0 lei, costurile serviciilor fiind suportate de la bugetul local.

Costul serviciilor sociale acordate în cadrul Centrului de zi pentru bătrâni se stabilesc anual prin *Planul anual de acțiune privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul local*, elaborat de către Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara și aprobat de către Consiliul Local al Municipiului Timișoara.

2. Beneficiarii centrului de zi beneficiază de masă caldă asigurată prin Cantina de ajutor social a Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, gratuit, fără plata vreunei contribuții din partea beneficiarilor. Contribuția beneficiarilor/reprezentanților legali este de 0 lei pentru masa primită zilnic, cinci zile pe săptămână (de luni până vineri), costurile serviciilor fiind suportate de la bugetul local.

În cazul mesei la cantina socială publică serviciile se decontează luând în calcul o alocație de hrană în valoare de 12 lei pentru maxim 21 de zile pe lună (pentru centre de zi).

Prin Anexa, la Hotărârea 903/2014, Nivelurile alocației zilnice de hrană pentru consumurile colective din instituțiile și unitățile publice de asistență socială destinate persoanelor adulte, persoanelor adulte cu dizabilități și persoanelor vârstnice, lit. B, nr.2 ”Cantinele de ajutor social – Nivelul alocației zilnice de hrană lei/zi și persoană – 12,00 lei”, sumele pot fi indexate ca urmare a modificărilor intervenite în legislația specifică.



### **(3) Condiții de încetare a serviciilor**

Condițiile de încetare a serviciilor se regăsesc în Contractul de furnizare servicii sociale încheiat cu beneficiarii la secțiunea ”Încetarea contractului” precum și în Procedura proprie privind încetarea acordării serviciilor.

Rezilierea contractului se poate face în următoarele situații:

- refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
- nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentului de organizare și funcționare și a regulamentului intern al furnizorului de servicii sociale, precum și a obligațiilor ce-i revin prin acesta;
- încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;
- retragerea autorizației de funcționare, a acreditării furnizorului de servicii sociale sau a licenței de funcționare;
- limitarea domeniului de activitate pentru care furnizorul de servicii sociale a fost acreditat și licențiat, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- nerespectarea de către beneficiar a oricărei dintre obligațiile prevăzute în contract.

Constituie motiv încetare a contractului de servicii sociale următoarele :

- expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- acordul părților privind încetarea contractului;
- scopul contractului a fost atins;
- forța majoră, dacă este invocată;
- decesul beneficiarului;
- beneficiarul nu mai îndeplinește condițiile de acordare prevăzute de legislația în vigoare privind acordarea serviciilor sociale persoanelor vârstnice;
- nesolicitarea scrisă din partea beneficiarului a reluării contractului, după expirarea perioadei de suspendare (diverse situații, la solicitarea beneficiarului) de maxim 3 luni;
- schimbarea domiciliului beneficiarului în altă localitate;
- contactarea unei boli contagioase sau psihice (de tipul psihozelor) care pot afecta pe ceilalți beneficiari;
- încadrarea în grad de dependență de dependență IA, IB, IC, la reevaluare
- încadrarea beneficiarului în gradul I de handicap cu asistent personal de către Comisia de Expertiză Medicală a Persoanelor cu Handicap pentru Adulți Timiș.

### **(4) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în Centrul de zi pentru bătrâni au următoarele drepturi:**

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- b) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;
- c) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

„În slujba oamenilor”



- d) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- e) să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;
- f) să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;
- g) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;
- h) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor
- i) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale
- j) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- k) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile oferite;
- l) de a primi servicii sociale prevăzute în planul de intervenție;
- m) de a refuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;
- n) de a fi informat, în timp util și în termeni accesibili, asupra oportunității acordării altor servicii sociale;
- o) de a fi informat, în timp util și în termeni accesibili, asupra listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
- p) de a fi informat, în timp util și în termeni accesibili, asupra regulamentului;
- r) dreptul de a avea acces la propriul dosar;
- q) dreptul de a solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării/reevaluării realizate de către echipa multidisciplinară;

(5) Persoanele beneficiare de servicii sociale furnizate în “Centrul de zi pentru bătrâni” au următoarele **obligații:**

- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
- b) să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc. la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- c) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
- d) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- e) să respecte prevederile prezentului regulament;
- f) să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului de intervenție, programul centrului și să anunțe când lipsesc de la activitățile centrului;
- g) de a avea o ținută decentă, igienă corporală adecvată și un limbaj de comunicare corespunzător unei colectivități;
- h) este interzis consumul de alcool sau frecventarea centrului în stare de ebrietate;
- i) de a avea un comportament decent, de a respecta atât colegii cât și personalul, fără conversații sau remarci nepoliticoase care pot leza altă persoană.

(6) Capacitatea maximă a Centrul de zi pentru bătrâni este **de 45** beneficiari.

## ARTICOLUL 7

### Activități și funcții

Principalele funcții ale serviciului social Centrul de zi pentru bătrâni sunt următoarele:

- a) de furnizare a serviciilor sociale de interes public general/local, prin asigurarea următoarelor activități:
  1. reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
„În slujba oamenilor”



2. reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractele de parteneriat încheiate cu alți furnizori de servicii sociale licențiate din comunitate;
3. reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractele de sponsorizare.

**b)** de informare a beneficiarilor, potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate, prin asigurarea următoarelor activități:

1. elaborarea de materiale informative pe suport scris ( fluturași) care sunt distribuite în comunitate;
2. elaborarea de materiale informative pe suport electronic (fotografii, date de informare sau publicitate) care sunt postate pe site-ul Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara;
3. asigurarea modului de diseminarea informațiilor referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului, serviciile disponibile, drepturile și obligațiile către beneficiari și a reprezentanților acestora, anterior încheierii contractului de furnizare servicii;
4. organizarea sesiunilor de informare a beneficiarilor privind activitățile proprii, consemnate în Registrul privind informarea beneficiarilor;
5. stabilirea unui program de vizită pentru a facilita accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari, membrii săi de familie, anterior admiterii acestora, pentru a cunoaște activitățile, serviciile acordate;
6. desemnarea unei persoane responsabile din centru pentru realizarea activităților de informare a beneficiarilor, precum și de comunicare cu purtătorul de cuvânt a instituției care este responsabil de comunicarea cu publicul interesat;

**c)** de promovare a drepturilor beneficiarilor și a unei imagini pozitive a acestora, de promovare a drepturilor omului în general, precum și de prevenire a situațiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare, potrivit scopului acestuia, prin asigurarea următoarelor activități:

1. organizarea și participare la acțiuni de promovare a imaginii beneficiarilor și sensibilizare comunității despre problematica persoanelor vârstnice;
2. realizarea Raportului Informativ privind Chestionarul de verificare a satisfacției beneficiarilor;
3. realizarea semestrială a publicației Buletinul Informativ al Centrul de zi pentru bătrâni ;
4. aplicarea prevederilor Codului de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc asigurarea tratamentului egal pentru toți beneficiarii, acordarea serviciilor exclusiv în interesul și protecția beneficiarilor, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii;
5. organizarea sesiunilor de informare a personalului privind cunoașterea și aplicarea prevederilor Codului de etică, consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului;
6. comunicarea către beneficiari a Procedurii privind sesizările și reclamațiile, facilitând și încurajând beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului;
7. organizarea sesiunilor de informare a personalului privind respectarea drepturilor/obligațiilor beneficiarilor precum și drepturile/obligațiile centrului,
8. organizarea sesiunilor de informare a beneficiarilor privind respectarea drepturile și obligațiile comune, precum și a sesiunilor privind tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri;
9. comunicarea către beneficiari a Procedurii privind cazurile de abuz și neglijență, încurajându-i astfel să sesizeze orice formă de abuz, neglijență sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact;

**d)** de asigurare a calității serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activități:





1. elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor, așa cum sunt ele prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile centrului;
2. realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate, conform standardelor minime de calitate aplicabile centrului;
3. realizarea Raportului Informativ privind Chestionarul de verificare a satisfacției beneficiarilor;
4. monitorizarea realizării indicatorilor de performanță corelați obiectivelor centrului;
5. monitorizarea permanentă a acordării serviciilor sociale la standardele minime de calitate aplicabile, de către Compartimentul de Monitorizare Centre de Asistență Socială din cadrul instituției;

e) de administrare a resurselor financiare, materiale și umane ale centrului prin realizarea următoarelor activități:

1. asigurarea accesului la resursele financiare, materiale, juridice și umane ale instituției, necesare desfășurării activităților din cadrul centrului prin:
  - a. întocmirea propunerilor pentru Planul Anual de Achiziții al furnizorului de servicii sociale;
  - b. întocmirea de propuneri pentru investiții;
  - c. întocmirea de referate de necesitate;
  - d. întocmirea Planului de Amenajare și Adaptare a Mediului Ambient;
  - e. întocmirea de propuneri privind Planul de formare/perfecționare profesională a personalului;
  - f. întocmirea de propuneri/referate privind ocuparea posturilor;
  - g. orice altă activitate necesară bunei desfășurări a activităților din cadrul centrului de zi;

## ARTICOLUL 8

### Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

1. Serviciul social Centrul de zi pentru bătrâni funcționează cu un număr total de **5,5 persoane** conform statului de funcții, anexă la prezenta Hotărâre a Consiliului Local al Municipiului Timișoara, din care:

**a)** personal de conducere: șef centru ½ normă

**b)** personal de specialitate de îngrijire și asistență; personal de specialitate și auxiliar: 5 (psiholog, referent cu atribuții de lucrător social, educator, asistent medical, kinezoterapeut)

**c)** personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: 0

Activitățile de gospodărire, întreținere-reparații, resurse-umane, juridic și contabilitate sunt asigurate de personalul din cadrul instituției.

**d)** voluntari: - 0.

1.1. Personalul de specialitate reprezintă minimum **90,91 %** din totalul personalului.

1.2. Încadrarea personalului se realizează cu respectarea numărului maxim de posturi prevăzut în statul de funcții aprobat.

1.3 Numărul maxim de posturi pentru funcții de conducere este: un post cu ½ normă pentru șeful de centru

2. Raportul angajat beneficiar este de **1/ 8,19**.

## ARTICOLUL 9

### Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere este reprezentată prin **șef de centru** ½ normă;



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
„În slujba oamenilor”



(2) Atribuțiile personalului de conducere sunt:

- a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul centrului și propune organului competent sancțiuni disciplinare pentru salariații care nu își îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile, cu respectarea prevederilor legale din domeniul furnizării serviciilor sociale, codului muncii etc.;
- b) elaborează rapoartele generale privind activitatea centrului social, stadiul implementării obiectivelor și întocmește informări pe care le prezintă conducătorului instituției;
- c) propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire și perfecționare;
- d) colaborează cu alte centre, alți furnizori de servicii sociale și/sau alte structuri ale societății civile în vederea schimbului de bune practici, a îmbunătățirii permanente a instrumentelor proprii de asigurare a calității serviciilor, precum și pentru identificarea celor mai bune servicii care să răspundă nevoilor persoanelor beneficiare;
- e) întocmește raportul anual de activitate;
- f) asigură buna desfășurare a raporturilor de muncă dintre angajații centrului;
- g) propune conducerii instituției aprobarea structurii organizatorice și a numărului de personal;
- h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii centrului în comunitate;
- i) ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul centrului pe care îl conduce;
- j) răspunde de calitatea activităților desfășurate de personalul din cadrul centrului și dispune, în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;
- k) organizează activitatea personalului din subordine și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare;
- l) reprezintă centrul în relațiile cu conducerea instituției și, după caz, cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate, conform atribuțiilor stabilite prin fișa postului;
- m) asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;
- o) întocmește propuneri pentru bugetul propriu al centrului ;
- p) asigură îndeplinirea măsurilor de aducere la cunoștință atât personalului, cât și beneficiarilor a prevederilor din regulamentul propriu de organizare și funcționare;
- q) asigură încheierea cu beneficiarii a contractelor de furnizare a serviciilor sociale;
- r) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil;

(3) Funcțiile de conducere se ocupă prin concurs sau, după caz, examen, în condițiile legii.

(4) Candidații pentru ocuparea funcției de conducere sunt absolvenți cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic și al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

(5) Sancționarea disciplinară sau eliberarea din funcție a conducătorilor instituției se face în condițiile legii.

## ARTICOLUL 10

### Personalul de specialitate de îngrijire și asistență precum și auxiliar:

(1) Personalul de specialitate este:

- a) psiholog (263411);
- b) referent (411001)



- c) educator (341202)
- d) kinetoterapeut (226405)
- e) asistent medical (325901)

**Atribuții ale personalului de specialitate:**

- a) asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea prevederilor legii, a standardelor minime de calitate aplicabile și a prezentului regulament;
- b) colaborează cu specialiști din alte centre în vederea soluționării cazurilor, identificării de resurse;
- c) monitorizează respectarea standardelor minime de calitate;
- d) sesizează conducerii centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectarea prevederilor prezentului regulament;
- e) întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată;
- f) face propuneri de îmbunătățire a activității în vederea creșterii calității serviciului și respectării legislației;
- g) răspunde de elaborarea și implementarea corespunzătoare a sistemului de control intern managerial (SCM), de elaborarea și aplicarea procedurilor operaționale și cele de sistem la nivelul entității;
- h) răspunde de elaborarea și implementarea standardul minim de calitate aplicabil la nivelul centrului de zi;
- i) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post;

**Atribuțiile Referentului cu atribuții de lucrător social**

- a) transmite persoanelor interesate toate informațiile și documentele necesare pentru a putea beneficia de serviciile Centrului de zi;
- b) răspunde de aplicarea metodologiei/procedurii de lucru conform standardelor minime de calitate aplicabile în centrul de zi;
- c) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post;
- d) acordă sprijin beneficiarilor centrului de zi în derularea activităților și supraveghează persoanele vârstnice pe perioada șederii lor în centrul de zi;
- e) răspunde de întocmirea/completarea dosarelor beneficiarilor și a oricăror documente/instrumente conform metodologiei/procedurii de lucru; răspunde de completarea la zi a bazei de date a beneficiarilor centrului;
- d)colaborează cu membrii echipei multidisciplinare din cadrul centrului de zi și participă activ la întâlnirile de lucru pe cazistica fiecărui beneficiar în parte, conform competențelor și a atribuțiilor stabilite prin fișa de post;
- e) participă la elaborarea și răspunde de aplicarea metodologiei/procedurii de lucru conform standardelor minime de calitate aplicabile în centrul de zi;
- f) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post;
- g) răspunde de cunoașterea și implementarea corespunzătoare a sistemului de control intern managerial (SCM), de aplicarea procedurilor operaționale și cele de sistem la nivelul entității

**Atribuțiile Psihologului**

- a) realizează evaluarea periodică și individuală a beneficiarilor centrului de zi;
- b) realizează consiliere și informare psihologică, activități terapeutice individuale și de grup precum și a documentației specifice (fișa de evaluare sociomedicală, fișa de observație psihologică, etc.);
- c) realizează activități de optimizare și dezvoltare personală a beneficiarilor, probleme psihologice sau de patologie somatică în care sunt implicați factori psihologici;



- d) colaborează cu membrii echipei multidisciplinare din cadrul centrului de zi și participă activ la întâlnirile de lucru pe cazistica fiecărui beneficiar în parte, conform competențelor și a atribuțiilor stabilite prin fișa de post;
- e) realizează testările psihologice în vederea examinării și monitorizării stării mintale ale beneficiarilor din centru;
- f) participă la elaborarea și răspunde de aplicarea metodologiei/procedurii de lucru conform standardelor minime de calitate aplicabile în centrul de zi;
- g) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post;
- h) răspunde de elaborarea și implementarea corespunzătoare a sistemului de control intern managerial (SCM), de aplicarea procedurilor operaționale și cele de sistem la nivelul entității.

#### **Atribuțiile Educatorului**

- a) acordă sprijin de specialitate beneficiarilor centrului de zi în derularea activităților și supraveghează persoanele vârstnice pe perioada șederii lor în Centrul de zi;
- b) asigură derularea etapelor procesului de acordare a serviciilor sociale cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile și a procedurilor și a prezentului regulament;
- c) colaborează cu specialiști din alte centre în vederea soluționării cazurilor, identificării de resurse;
- d) sesizează conducerea centrului situații care pun în pericol siguranța beneficiarului și orice alte situații de nerespectare a regulamentelor interne, a procedurilor de lucru;
- e) răspunde de întocmirea fișelor de activități, a caietului cu activități și a altor documente/instrumente conform metodologiei/procedurii de lucru;
- f) colaborează cu membrii echipei multidisciplinare din cadrul centrului de zi și participă activ la întâlnirile de lucru pe cazistica fiecărui beneficiar în parte, conform competențelor și a atribuțiilor stabilite prin fișa de post;
- g) participă la elaborarea și răspunde de aplicarea metodologiei/procedurii de lucru conform standardelor minime de calitate aplicabile în centrul de zi;
- h) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post;
- i) răspunde de cunoașterea și implementarea corespunzătoare a sistemului de control intern managerial (SCM), de aplicarea procedurilor operaționale și cele de sistem la nivelul entității

#### **Atribuțiile Kinetoterapeutului**

- a) realizează evaluarea inițială și periodică a beneficiarilor centrului de zi;
- b) întocmește documentele necesare specifice, conform procedurilor de lucru (fisa observație și evaluare kinetoterapeutică inițială, fisa de monitorizare kinetoterapie, fisa de reevaluare kinetoterapeutică, fișă de evidență și monitorizare kinetoterapeutică, zilnică, etc.)
- c) realizează activitățile de kinetoterapie de grup și individuale conform planificărilor;
- d) realizează activități de optimizare și dezvoltare a serviciilor de kinetoterapie;
- e) colaborează cu membrii echipei multidisciplinare din cadrul centrului de zi și participă activ la întâlnirile de lucru pe cazistica fiecărui beneficiar în parte, conform competențelor și a atribuțiilor stabilite prin fișa de post;
- f) participă la elaborarea și răspunde de aplicarea metodologiei/procedurii de lucru conform standardelor minime de calitate aplicabile în centrul de zi;
- g) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post;



h) răspunde de elaborarea și implementarea corespunzătoare a sistemului de control intern managerial (SCM), de aplicarea procedurilor operaționale și cele de sistem la nivelul entității.

#### **Atribuțiile Asistentului medical**

- a) participă la evaluarea inițială și periodică a beneficiarilor centrului de zi;
- b) întocmește documentele necesare specifice, conform procedurilor de lucru (fise de observație și evaluare, monitorizare, informare, etc.)
- c) monitorizează zilnic starea de sănătate a persoanelor vârstnice din centru de zi (monitorizare TA, Puls, glicemie, etc.);
- d) colaborează săptămânal cu medicul și informează asupra oricăror modificări/situații cu privire la starea de sănătate a beneficiarilor;
- e) colaborează cu membrii echipei multidisciplinare din cadrul centrului de zi și participă activ la întâlnirile de lucru pe cazistica fiecărui beneficiar în parte, conform competențelor și a atribuțiilor stabilite prin fișa de post;
- f) participă la elaborarea și răspunde de aplicarea metodologiei/procedurii de lucru conform standardelor minime de calitate aplicabile în centrul de zi;
- g) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post;
- h) răspunde de elaborarea și implementarea corespunzătoare a sistemului de control intern managerial (SCM), de aplicarea procedurilor operaționale și cele de sistem la nivelul entității.
- i) acordă primul ajutor atunci când este nevoie și ia de urgență legătura cu salvarea, atunci când apar situații de urgență;

#### **Atribuțiile Medicului -1zi/săptămână:**

Serviciile medicale, respectiv consultațiile și îndrumările medicale sunt asigurate o dată pe săptămână de unul din medicii Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara.

- a) realizează evaluarea medicală inițială
- b) asigură săptămânal consultații medicale și îndrumări medicale
- c) colaborează cu întreaga echipă multidisciplinară și participă la ședințele acestora
- d) completează documentele conform procedurilor de lucru specifice

#### **ARTICOLUL 11**

##### **Personalul administrativ, gospodărie, întreținere-reparații, deservire**

(1) Personalul administrativ care asigură activitățile auxiliare este asigurat de alte servicii ale Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara.

Pentru activitatea curentă la centre de zi personalul auxiliar existent este: 0

#### **ARTICOLUL 12**

##### **Finanțarea centrului**

- (1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, centrul are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.
- (2) Finanțarea cheltuielilor centrului se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:
  - a) bugetul local al Consiliului Local al municipiului Timișoara;
  - b) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;



*CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA*  
**DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA**  
*„În slujba oamenilor”*



- c) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;
- d) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

**Aprobat,**

Director general  
Jr.Rodica Surducan

Avizat juridic  
Ciprian Erceanu

Întocmit,  
Șef Centru  
Gabriela Teslaru



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
„În slujba oamenilor”



**CONTRACT (model)**  
**pentru acordarea de servicii sociale în centru de zi**  
Nr. ....../.....

**1. Părțile contractante:**

**I. Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara – Complexul de servicii sociale pentru persoane vârstnice ” Sfinții Arh. Mihail și Gavril”**, denumit în continuare furnizor de servicii sociale, cu sediul administrativ, în Timișoara , str. Plavoșin nr. 21, județul Timiș, codul de înregistrare fiscală 38053878 Certificat de Accreditare seria AF nr. 003748/24.08.2017, reprezentată de **doamna Jr. Rodica Surducun**, **având funcția de Director General**,

și

**II. Doamna .....**, denumită în continuare beneficiară, domiciliată în localitatea Timișoara, județul TIMIȘ, str. .... nr. ...., bl. ..., sc. A, et. ..., ap. ...., codul numeric personal ....., posesor al C.I. seria ....., nr..... elib. la data de ..... de .....

**Având în vedere:**

Cererea de admitere nr. ....../.....;

Fișă de evaluare sociomedicală a nevoilor individuale nr. ....../.....(conform HG nr.886/2000 privind Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice);

Planul de intervenție nr. ....../.....;

Decizia de admitere din data de nr. ....../.....;

Certificat de Accreditare seria AF nr. 003748/24.08.2017;

Licența de Funcționare a serviciului social de centru de zi.....;

Regulamentul Cadru de Organizare și Funcționare al serviciului social centru de zi pentru bătrâni, anexa ..... la HCLMT nr.....;

Legea nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice cu modificările și completările ulterioare;

Legea nr.292/2011 privind asistența socială cu modificările și completările ulterioare.

**2.Convîn asupra următoarelor:**

**1. Definiții:**

1.1. contractul pentru furnizarea de servicii sociale - actul juridic încheiat între o persoană fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii să acorde servicii sociale, denumită furnizor de servicii sociale, și o persoană fizică aflată în situație de risc sau de dificultate socială, denumită beneficiar de servicii sociale, care exprimă acordul de voință al acestora în vederea acordării de servicii sociale;

1.2. furnizor de servicii sociale - persoana fizică sau juridică, publică ori privată,acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută la art. 11 din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare;

1.3. beneficiar de servicii sociale - persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție revizuit în urma evaluării complexe;



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI TIMIȘOARA  
„În slujba oamenilor”



1.4. servicii sociale - ansamblu de măsuri și acțiuni realizate pentru a răspunde nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau de dependență pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții, definite în condițiile prevăzute de Ordonanța Guvernului nr. 68/2003, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare;

1.5. reevaluarea situației beneficiarului de servicii sociale - activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;

1.6. revizuirea sau completarea planului individualizat de asistență și îngrijire - modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;

1.7. contribuția beneficiarului de servicii sociale - cotă-parte din costul total al serviciului/serviciilor acordat/acordate de furnizorul de servicii sociale, în funcție de tipul serviciului și de situația materială a beneficiarului de servicii sociale, și care poate fi în bani, în servicii sau în natură;

1.8. obligațiile beneficiarului de servicii sociale - totalitatea îndatoririlor pe care beneficiarul de servicii sociale și le asumă prin contract și pe care le va îndeplini valorificându-și maximal potențialul psiho-fizic;

1.9. standarde minimale de calitate - ansamblul de cerințe privind cadrul organizatoric și material, resursele umane și financiare în vederea atingerii nivelului de performanță obligatoriu pentru toți furnizorii de servicii sociale specializate, aprobate în condițiile legii;

1.10. modificări de drept ale contractului de acordare de servicii sociale – modificările aduse contractelor de acordare de servicii sociale în mod independent de voința părților, în temeiul prevederilor unui act normativ;

1.11. forța majoră - eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinii acestora, care nu putea fi prevăzut în momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea acestuia;

1.12. evaluarea inițială - activitatea de identificare/determinare a naturii cauzelor, a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, precum și a prognosticului acestora, efectuată prin utilizarea de metode și tehnici specifice profesiilor sociale, de către furnizorul de servicii sociale. Scopurile evaluării sunt cunoașterea și înțelegerea problemelor cu care se confruntă beneficiarul de servicii sociale și identificarea măsurilor inițiale pentru elaborarea planului inițial de măsuri;

1.13. planul individualizat de asistență și îngrijire - ansamblul de măsuri și servicii adecvate și individualizate potrivit nevoilor sociale identificate ca urmare a efectuării evaluării complexe, cuprinzând programarea serviciilor sociale, personalul responsabil și procedurile de acordare a serviciilor sociale;

1.14. evaluarea complexă - activitatea de investigare și analiză a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, a cauzelor care au generat și care întrețin situația de dificultate în care acesta se află, precum și a prognosticului acestora, utilizându-se instrumente și tehnici standardizate specifice domeniilor: asistență socială, psihologic, educațional, medical, juridic.

## 2. Obiectul contractului :

2.1. Obiectul contractului îl constituie acordarea de servicii sociale în **Centrul de zi pentru bătrâni - Complexul de servicii sociale pentru persoane vârstnice ” Sfinții Arh. Mihail și Gavril”**, cu sediul pe str. Sever Bocu nr. 44A

2.2. Descrierea serviciilor sociale acordate de furnizorul de servicii sociale:

a) *Activități pentru prevenirea marginalizării sociale și sprijinirea pentru integrare /reintegrarea socială*





- b) Servicii de consiliere, informare socială și îndrumare socio-administrativă
- c) Consiliere juridică la nevoie
- d) Servicii de consiliere psihologica (recuperare/reabilitare psihică)
- e) Servicii de readaptare a capacităților fizice – kinezoterapie (recuperare/reabilitare fizică)
- f) Servicii de îndrumare medicală și consultații medicale.

## 2. Costurile serviciilor sociale acordate și contribuția beneficiarului de servicii sociale :

- 3.1. Costul total pe lună al serviciilor sociale prevăzute la pct. 2 este de: ..... lei ( pentru o frecvență de ..... zile /săptămână).
- 3.2. Contribuția beneficiarului pentru serviciile sociale primite este 0 lei (zero lei).

## 4. Durata contractului :

- 4.1. Durata contractului este de un an, începând cu data de .....
- 4.2. Actul adițional la contract se încheie, cu acordul părților, în cazul în care se modifică datele personale ale beneficiarului, costul lunar al serviciilor sociale raportat la numărul de zile frecvență/săptămână.

## 5. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale:

- 5.1. implementarea măsurilor prevăzute în planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire;
- 5.2. reevaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii sociale;
- 5.3. revizuirea planului de intervenție/individualizat de asistență și îngrijire în vederea adaptării serviciilor sociale la nevoile beneficiarului.

## 6. Drepturile furnizorului de servicii sociale:

- 6.1. de a verifica veridicitatea informațiilor primite de la beneficiarul de servicii sociale;
- 6.2. de a sista acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta i-a furnizat informații eronate;
- 6.3. de a utiliza, în condițiile legii, date denominalizate în scopul întocmirii de statistici pentru dezvoltarea serviciilor sociale.
- 6.4. de a realiza, utiliza și difuza imaginea beneficiarului în orice acțiune care are scopul de a promova activitatea Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara;

## 7. Obligațiile furnizorului de servicii sociale:

- 7.1. să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului de servicii sociale, rezultate din prezentul contract;
- 7.2. să acorde servicii sociale prevăzute în planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire, cu respectarea acestuia și a standardelor minimale de calitate a serviciilor sociale;
- 7.3. să depună toate diligențele pentru a asigura beneficiarul de continuitatea serviciilor sociale furnizate;
- 7.4. să fie receptiv și să țină cont de toate eforturile beneficiarului de servicii sociale în îndeplinirea obligațiilor contractuale și să considere că beneficiarul și-a îndeplinit obligațiile contractuale în măsura în care a depus toate eforturile;
- 7.5. să informeze beneficiarul de servicii sociale asupra:
  - procedurilor operaționale aplicate la nivelul centrului de zi (admiterea în centre de zi, încetarea acordării serviciilor în centre de zi, evaluarea a nevoilor individuale ale beneficiarilor din centre de zi, măsurarea



gradului de satisfacție a beneficiarilor din centre de zi, semnalarea sesizărilor și reclamațiilor, identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență)

- conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
- oportunității acordării altor servicii sociale;
- listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
- regulamentului de ordine internă;
- oricărei modificări de drept a contractului;

7.6. să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, să completeze și/sau să revizuiască planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire exclusiv în interesul acestuia;

7.7. să respecte, conform legii, confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;

7.8. să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;

7.9. să utilizeze contribuția beneficiarului de servicii sociale exclusiv pentru acoperirea cheltuielilor legate de acordarea serviciilor sociale;

7.10. de a informa serviciul public de asistență în a cărui rază teritorială locuiește beneficiarul asupra nevoilor identificate și serviciilor sociale propuse a fi acordate.

## 8. Drepturile beneficiarului

8.1. În procesul de acordare a serviciilor sociale prevăzute la pct. 2, furnizorul de servicii sociale va respecta drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului de servicii sociale.

8.2. Beneficiarul are următoarele drepturi contractuale:

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

## 9. Obligațiile beneficiarului:

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

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

9.3. să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului de intervenție/ planului individualizat de asistență și îngrijire;



9.4. să contribuie la plata costurilor serviciilor sociale primite cu o cotă-parte din costul total al serviciului/serviciilor acordat/acordate de furnizor, conform pct. 3.3 și 3.4;

9.5. să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

9.6. să respecte regulamentul de ordine internă al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, program, persoanele de contact etc.).

9.7. să nu pretindă nici un beneficiu material sau pecuniar ca urmare a aplicării prevederilor așa cum sunt ele prezentate la pct. 6.4;

9.8. este interzis consumul de alcool sau frecventarea centrului în stare de ebrietate;

9.9. de a avea un comportament decent, de a respecta atât colegii cât și personalul, fără conversații sau remarci nepoliticoase care pot leza altă persoană.

### 10. Soluționarea reclamațiilor

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

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

10.3. Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului de intervenție/ planului individualizat de asistență și îngrijire și de a formula răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației.

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

### 11. Litigii

11.1. Litigiile născute în legătură cu încheierea, executarea, modificarea și încetarea ori alte pretenții decurgând din prezentul contract vor fi supuse unei proceduri prealabile de soluționare pe cale amiabilă.

11.2. Dacă după 15 zile de la începerea acestor proceduri neoficiale furnizorul de servicii sociale și beneficiarul de servicii sociale nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita Comisiei de mediere socială mijlocirea soluționării divergențelor sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente.

### 12. Rezilierea contractului

În funcție de natura serviciilor sociale oferite de către furnizorul de servicii sociale, părțile contractuale pot conveni asupra daunelor care se vor plăti de către părțile responsabile.

12.1. Constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele:

a) refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;

b) nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a regulamentului de ordine interioară al furnizorului de servicii sociale;

c) încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;

d) retragerea autorizației de funcționare sau a acreditării furnizorului de servicii sociale;



- e) limitarea domeniului de activitate pentru care furnizorul de servicii sociale a fost acreditat, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- f) schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale.
- g) nerespectarea de către beneficiar a oricăreia dintre obligațiile prevăzute în prezentul contract.

### 13. Încetarea contractului

13.1. Constituie motiv de încetare a prezentului contract următoarele:

- a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- b) acordul părților privind încetarea contractului;
- c) scopul contractului a fost atins;
- d) forța majoră, dacă este invocată.
- e) beneficiarul nu mai îndeplinește condițiile de acordare prevăzute de legislația în vigoare privind acordarea serviciilor sociale persoanelor vârstnice.
- f) decesul beneficiarului

13.2 Suspendarea contractului

Constituie motiv de suspendare a prezentului contract următoarele:

- a) solicitarea în scris a beneficiarului pentru o perioadă de maxim 3 luni.

### 14. Dispoziții finale

14.1. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii prezentului contract, de a conveni modificarea clauzelor acestuia prin act adițional numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii prezentului contract.

14.2. Prevederile prezentului contract se vor completa cu prevederile legislației în vigoare în domeniu.

14.3. Limba care guvernează prezentul contract este limba română.

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

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

14.6. Măsurile de implementare a planului individualizat de asistență și îngrijire se comunică Direcției generale de asistență socială și protecția copilului și Serviciului publice asistență socială, conform legii.

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

**Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara**

Director General,

**Beneficiar de servicii sociale**

Șef Centru,

Consilier juridic