



Anexa 1 la HCLMT nr.

REGULAMENT- CADRU
de organizare și funcționare al serviciului social
furnizat la domiciliu „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu”

ARTICOLUL 1

Definiție

(1) Regulamentul de organizare și funcționare este un document propriu al serviciului social furnizat la domiciliu „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu”, din cadrul Complexului de servicii pentru persoane vârstnice ”Sf.Arh.Mihail și Gavril”. Înființarea Compartimentului de Îngrijire la Domiciliu din cadrul Complexului de Servicii pentru persoane vârstnice ”Sf.Arh.Mihail și Gavril”, a fost aprobată prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr. 218/27.06.2017, respectiv Hotărârea Consiliului Local nr. 388/17.10.2017

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

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

ARTICOLUL 2

Identificarea serviciului social

Serviciul social furnizat la domiciliu „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” cu sediul în Timișoara, str.Sever Bocu nr.44 A, cod serviciu social 8810 ID-I, 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.0005965, eliberate de Ministerul Muncii și Justiției Sociale.

ARTICOLUL 3

Scopul serviciului social

Scopul principal al serviciului social furnizat la domiciliu „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” este prevenirea instituționalizării persoanelor vârstnice în centre rezidențiale de îngrijire și asistență, cămine pentru persoane vârstnice, prin asigurarea de servicii de îngrijire personală în concordanță cu gradul de dependență, cu nevoile individuale de ajutor, de situația familială și veniturile de care dispun.

Serviciul social furnizat la domiciliu „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” oferă sprijin și suport pentru persoanele vârstnice izolate la domiciliu, prevenind marginalizarea/excluderea lor socială.



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



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

- *Servicii de îngrijire personală la domiciliul beneficiarilor:*

- ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice: igienă corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, mobilizare și transfer, deplasarea în interior, comunicare și
- ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare a bunurilor. Aceste servicii sunt asigurate de către îngrijitorii la domiciliu.

- *Servicii de consiliere, informare socială și îndrumare socio-administrativă.* Aceste servicii sunt asigurate de către asistentul social/responsabilul de caz.

- *Servicii de consiliere psihologică (recuperare/reabilitare psihică):* activități de consiliere psihologică, antrenament cognitiv individual. Acest tip de serviciu se asigură persoanelor vârstnice la care, în urma evaluării echipei multidisciplinare s-a constatat necesitatea intervenției de specialitate a psihologului.

- *Servicii de readaptare a capacităților fizice – kinetoterapie (recuperare/reabilitare fizică):* activități de kinetoterapie asigurate de kinetoterapeutul Complexului de servicii pentru persoane vârstnice la nevoie, în funcție de caz.

- *Servicii de supraveghere și monitorizare medicală* asigurate la nevoie beneficiarilor, în funcție de recomandările medicale și starea de sănătate a persoanei vârstnice. Acest serviciu este asigurat de către asistentul medical al Complexului de servicii pentru persoane vârstnice, conform Planului individualizat de asistență și îngrijire.

- *Servicii de supraveghere și intervenție de tip teleasistență și telefonul bătrânului.* Acest serviciu este asigurat 24 de ore din 24 de către referenți: monitorizare permanentă a locației persoanelor vârstnice (sistem de raportare a geolocației prin GPS în timp real, utilizând transmiterea de date către pupitrul de control) și intervenție în situații de urgență prin solicitarea Serviciului de Ambulanță/Pompieri/Politie și deplasare la caz atunci când situația o impune.

ARTICOLUL 4

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare

(1) Serviciul social furnizat la domiciliu „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” 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.

Ordinul MMSSF 73/2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale

(2) Standard minim de calitate aplicabil:

Ordin MMFSPV nr. 2126/05.11.2014 privind standardele minime de calitate pentru serviciile sociale, Anexa nr.8.



(3) Serviciul social furnizat la domiciliu „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” este parte a Complexului de servicii pentru persoane vârstnice ”Sf. Arh.Mihail și Gavril” cu sediul în Timișoara, str. Sever Bocu nr.44 A și funcționează în cadrul Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, înființat prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Timișoara nr. 218/27.06.2017, respectiv Hotărârea Consiliului Local nr. 388/17.10.2017.

ARTICOLUL 5

Principiile care stau la baza acordării serviciului social

(1) Serviciul social „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” 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 serviciului „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” 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 „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” sunt

- a) persoane vârstnice care au împlinită vârsta legală de pensionare conform legii, cu domiciliul/reședința în municipiul Timișoara
- b) persoane vârstnice aflate în situații de dificultate ca urmare a pierderii sau limitării autonomiei funcționale și se află în risc de excluziune socială

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

a) Acte necesare

- cerere tip în care se solicită acordarea de servicii de îngrijire la domiciliu;
- cupon de pensie original/copie din ultima lună;
- Acte medicale:
 - adeverință medicală de la medicul de familie cu diagnosticele medicale și recomandarea îngrijirii la domiciliu;
 - aviz epidemiologic (cu specificarea că suferă/nu suferă de boli infecto-contagioase);
 - adeverință consult medic psihiatru
 - copii xerox după actele de stare civilă: carte de identitate, certificat de căsătorit/ deces, etc.
 - declarație pe proprie răspundere precum că are sau nu are lucruri de valoare în casă.

b) Criterii de eligibilitate:

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

- are vârsta legală de pensionare stabilită conform actelor normative în vigoare;
- locuiește singur/ă cu domiciliul/reședința în Timișoara;
- * nu are copii cu domiciliul în Timișoara (rude de gradul I);
- nu a încheiat cu alte persoane contract de vânzare-cumpărare a locuinței sau orice alt act juridic cu clauză de întreținere;
- ****are un venit mai mic decât de două ori salariul minim pe economie brut;**
- este încadrată (în urma evaluării realizate de către echipa multidisciplinară a compartimentului de Îngrijire la Domiciliu prin aplicarea fișei de evaluare socio-medicală (geriatrică) aprobată prin H.G. nr.886/2000) în unul din următoarele grade de dependență:
 - **II A** (persoanele care si-au conservat autonomia mentala si parțial autonomia locomotorie, dar care necesita ajutor zilnic pentru un ele dintre activitățile de baza ale vieții de zi cu zi),



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



- **II B** (persoanele care nu se pot mobiliza singure din poziția culcat în picioare, dar care, o dată ridicate, se pot deplasa în interiorul camerei de locuit și necesită ajutor parțial pentru unele dintre activitățile de bază ale vieții de zi cu zi),
- **II C** (persoanele care nu au probleme locomotorii, dar care trebuie să fie ajutate pentru activitățile de igiena corporală și pentru activitățile instrumentale), ori
- **III A** (persoane care se deplasează singure în interiorul locuinței, se alimentează și se îmbracă singure, dar care necesită ajutor regulat pentru activitățile instrumentale ale vieții de zi cu zi)
 - nu este încadrată în gradul I de handicap, cu asistent personal de către Comisia de Expertiză Medicală a Persoanelor cu Handicap pentru Adulți Timiș;
 - nu este diagnosticat **cu tulburări psihice grave**;
 - nu suferă de boli infecto-contagioase

Pentru serviciile de supraveghere și intervenție de tip teleasistență:

- condiția de eligibilitate ****are un venit mai mic decât de două ori salariul minim pe economie brut, nu se aplică**
- **20 de locuri vor fi exceptate de la condiția * nu are copii cu domiciliul în Timișoara (rude de gradul I), putând fi incluși în program persoanele vârstnice care au copii/rude de gr.I în Timișoara dacă îndeplinesc celelalte criterii de eligibilitate;**

În situația în care există soți, persoane vârstnice, care solicită servicii de îngrijire personală la domiciliu aceștia pot beneficia de ajutor la domiciliu doar dacă, ambii soți, îndeplinesc criteriile de eligibilitate.

În situația în care solicitantul/potențialul beneficiar de servicii de îngrijire la domiciliu, are copii, iar aceștia sunt și ei persoane vârstnice și/sau sunt persoane cu probleme de sănătate care fac imposibilă îngrijirea unei alte persoane (probleme de sănătate dovedite cu acte medicale), aceștia devin eligibili urmându-se procedura de admitere.

În situația în care numărul cererilor de servicii de îngrijire la domiciliu este mai mare decât capacitatea compartimentului, persoanele care îndeplinesc criteriile de eligibilitate vor fi trecute pe lista de așteptare. În momentul eliberării unui loc, prioritatea includerii în programul de îngrijire din lista de așteptare va fi venitul. Persoanele cu venitul cel mai mic vor fi incluse cu prioritate în program. 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.

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/Compartimentului se ia la propunerea șefului de centru, cu avizul directorului general adjunct.

d) Modalitatea de încheiere a contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia

Contractul acordare servicii sociale de îngrijire la domiciliu 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.

e) Modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului

1. a) Serviciile de îngrijire personală acordate la domiciliu, oferite în cadrul Compartimentului de Îngrijire la Domiciliu, se acordă **gratuit**, fără plata vreunei contribuții din partea beneficiarilor/reprezentanților legali. **Contribuția beneficiarilor/reprezentanților legali este de 0 lei**, costurile serviciilor fiind suportate de la bugetul local.

b) Costul serviciilor de îngrijire acordate la domiciliu, în cadrul Compartimentului de Îngrijire la domiciliu, se stabilește conform Standardelor minime de cost (Hotărâre nr.978/2015), în funcție de gradul de dependență al persoanelor vârstnice îngrijite la domiciliu.

2. a) Serviciile de supraveghere și intervenție de tip teleasistență oferite în cadrul Compartimentului de Îngrijire la Domiciliu, se acordă cu PLATA UNEI CONTRIBUȚII care va fi stabilită prin Hotărâre a Consiliului Local a Municipiului Timișoara.

b) Costul serviciilor de teleasistență se stabilește anual de către Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara.

(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”, dar și în Procedura proprie de încetare/sistare a serviciilor acordate către beneficiari și modalitățile de realizare a lor.

Constituie motiv încetare a contractului de servicii sociale următoarele :

- 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 al prezentului regulament de organizare și funcționare;
- retragerea autorizației de funcționare, a acreditării furnizorului de servicii sociale sau licenței de funcționare a serviciului social;
- limitarea domeniului de activitate pentru care furnizorul de servicii sociale a fost acreditat, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- schimbarea obiectului de activitate al furnizorului de servicii sociale, în măsura în care este afectată acordarea serviciilor către beneficiarul de servicii sociale;
- încadrarea beneficiarului în gradul I de handicap cu asistent personal de către Comisia de Expertiză Medicală a Persoanelor cu Handicap pentru Adulți Timiș;
- în urma reevaluării se constată că beneficiarul nu mai are nevoie de servicii de îngrijire la domiciliu;
- nerespectarea de către beneficiar a oricărei dintre obligațiile prevăzute în contractul de acordate servicii:
- expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul ;
- acordul părților privind încetarea contractului ;
- scopul contractului a fost atins ;
- forța majoră, dacă este invocată ;
- schimbarea domiciliului beneficiarului în altă localitate;



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



- încheierea cu alte persoane a unui contract de vânzare-cumpărare a locuinței beneficiarului cu clauza de întreținere sau orice alt act juridic ce prevede clauze de întreținere;
- susținătorii legali ai beneficiarului își stabilesc domiciliul în Municipiul Timișoara;
- decesul beneficiarului;
- beneficiarul nu mai îndeplinește condițiile de eligibilitate pentru a beneficia de îngrijire la domiciliu.

(4) Persoanele beneficiare al „Compartimentului de Îngrijire la Domiciliu” au următoarele drepturi:

- a)** să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- b)** să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;
- c)** să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- d)** să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- e)** să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;
- f)** să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;
- g)** să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;
- h)** să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apare pe parcursul derulării serviciilor;
- j)** să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- k)** să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- l)** să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile oferite;
- m)** să primească servicii sociale prevăzute în planul de intervenție;
- n)** să refuze, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;
- o)** să fie informați în timp util și în termeni accesibili, asupra oportunității acordării altor servicii sociale;
- p)** să fie informați, în timp util și în termeni accesibili, asupra regulamentului;
- r)** beneficiarii au dreptul de a avea acces la propriul dosar.

(5) Persoanele beneficiare al „Compartimentului de Îngrijire la Domiciliu” au următoarele obligații:

- a)** de a da informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală și socială;
- b)** de a permite furnizorului de servicii verificarea veridicității acestora;
- c)** de a respecta termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență și îngrijire;
- d)** de a anunța când lipsesc de la domiciliu;
- e)** de a comunica orice schimbare intervenită în situația lor socială/medicală;
- f)** de a avea un comportament decent, de a respecta infirmiera și personalul serviciului,
- g)** fără conversații sau remarci nepoliticoase care pot leza alte persoane;
- h)** de a nu solicita servicii suplimentare față de cele prevăzute în contractul de acordare a serviciilor sociale.
- j)** să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc., la procesul de furnizare al serviciilor sociale;
- k)** să contribuie în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor familială;
- l)** să respecte prevederile prezentului regulament.

(6) Numărul maxim de beneficiari cărora li se pot acorda servicii sociale prin compartimentul de îngrijire la domiciliu, este:



- 75 persoane vor beneficia de servicii de îngrijire personală la domiciliu (ajutor pentru activitățile de bază ale vieții de zi cu zi și/sau ajutor pentru activitățile instrumentale)
- 60 de persoane vârstnice vor beneficia de serviciul de supraveghere și monitorizate tip teleasistență.

Persoanele vârstnice pot beneficia de mai multe servicii acordate în cadrul Compartimentului de îngrijire la domiciliu, în funcție de nevoile identificate și de dorința persoanei vârstnice, în conformitate cu planul individualizat de asistență și îngrijire.

ARTICOLUL 7

Activități și funcții

Principalele funcții ale serviciului social furnizat la domiciliu „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” sunt următoarele:

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

1. - *servicii de îngrijire personală la domiciliul beneficiarilor:*

- ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice: igienă corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, mobilizare și transfer, deplasarea în interior, comunicare și
- ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare a bunurilor. Aceste servicii sunt asigurate de către îngrijitorii la domiciliu.

- *Servicii de consiliere, informare socială și îndrumare socio-administrativă.* Aceste servicii sunt asigurate de către asistentul social/responsabilul de caz.

- *Servicii de consiliere psihologică (recuperare/reabilitare psihică):* activități de consiliere psihologică, antrenament cognitiv individual. Acest tip de serviciu se asigură persoanelor vârstnice la care, în urma evaluării echipei multidisciplinare s-a constatat necesitatea intervenției de specialitate a psihologului.

- *Servicii de readaptare a capacităților fizice – kinetoterapie (recuperare/reabilitare fizică):* activități de kinetoterapie asigurate de kinetoterapeutul Complexului de servicii pentru persoane vârstnice la nevoie, în funcție de caz.

- *Servicii de supraveghere și monitorizare medicală* asigurate la nevoie beneficiarilor, în funcție de recomandările medicale și starea de sănătate a persoanei vârstnice. Acest serviciu este asigurat de către asistentul medical al Complexului de servicii pentru persoane vârstnice, conform Planului individualizat de asistență și îngrijire.

- *Servicii de supraveghere și intervenție de tip teleasistență și telefonul bătrânului.* Acest serviciu este asigurat 24 de ore din 24 de către referenți: monitorizare permanentă a locației persoanelor vârstnice (sistem de raportare a geolocației prin GPS în timp real, utilizând transmiterea de date către pupitrul de control), **posibilitatea persoanelor vârstnice de a apela printr-o simplă apăsare de buton dispeceratul de teleasistență, intervenție în situații de urgență prin solicitarea Serviciului de Ambulanță/Pompieri/Politie și deplasare la caz atunci când situația o impune și acordare de informații cu privire la serviciile destinate persoanelor vârstnice.**

2. reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractul încheiat cu persoana beneficiară;

3. reprezintă furnizorul de servicii sociale în contractele de parteneriat încheiate cu alți furnizori de servicii sociale



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

„În slujba oamenilor”



Procesul de acordare a serviciilor de îngrijire la domiciliu se realizează în baza unui Plan individualizat de îngrijire și asistență adaptat nevoilor și gradului de dependență al beneficiarului întocmit în baza rezultatelor obținute în urma efectuării fișei de evaluare socio-medicală.

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

1. elaborarea de materiale informative pe suport scris (fluturași) care sunt distribuite în comunitate
2. elaborarea de materiale informative pe suport electronic (fotografii, date de informare sau publicitare) postate pe site-ul Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara
3. elaborarea de comunicate de presă și articole pentru Monitorul Primăriei
4. elaborarea de rapoarte de activitate;
5. asigurarea modului de diseminarea informațiilor referitoare la modul de organizare și funcționare a compartimentului, serviciile disponibile, drepturile și obligațiile către beneficiari și a reprezentanților acestora, anterior încheierii contractului de furnizare servicii;
6. desemnarea unei persoane responsabile pentru realizarea activităților de informare a beneficiarilor conform prevederilor din standardele minime de calitate;

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. aplicarea Chestionarului de verificare a satisfacției beneficiarilor
2. aplicarea prevederilor Codului de etică.
3. organizarea de sesiuni periodice de instruire a personalului cu privire la activitățile de îngrijire acordate
4. organizarea și participare la acțiuni de promovare a imaginii beneficiarilor și sensibilizare comunității despre problematica persoanelor vârstnice;
6. 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;
7. organizarea sesiunilor de informare a personalului privind cunoașterea și aplicarea prevederilor Codului de etică, consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului;
8. comunicarea către beneficiari a Procedurii privind sesizările și reclamațiile, facilitând și încurajând beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului;
9. organizarea sesiunilor de informare a personalului privind respectarea drepturilor/obligațiilor beneficiarilor precum și drepturile/obligațiile centrului,
10. 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 compartimentului;
2. realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate, conform standardelor minime de calitate aplicabile compartimentului;

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

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

e-mail: asistentasocialatm@gmail.com



3. realizarea Raportului Informativ privind Chestionarul de verificare a satisfacției beneficiarilor;
4. monitorizarea realizării indicatorilor de performanță corelați obiectivelor compartimentului;
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 serviciului social „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” prin realizarea următoarelor activități:

1. întocmirea propunerilor pentru Planul Anual de Achiziții al furnizorului de servicii sociale;
2. întocmirea de propuneri pentru investiții;
3. întocmirea de referate de necesitate;
4. întocmirea Planului de Amenajare și Adaptare a Mediului Ambiant;
5. întocmirea de propuneri privind Planul de formare/perfecționare profesională a personalului;
6. întocmirea de propuneri/referate privind ocuparea posturilor.

ARTICOLUL 8

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal

(1) Serviciul social furnizat la domiciliu „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” funcționează cu un număr de **27,5** persoane, conform prevederilor prezentei Hotărâri a Consiliului Local al Municipiului Timișoara din care:

- a) personal de conducere: șef centru - $\frac{1}{2}$ normă
 - b) personal de specialitate de îngrijire și asistență – 25 persoane (2 asistenți sociali, **2 inspector de specialitate, 15 îngrijitoare la domiciliu**, 1 psiholog, 5 referenți – teleasistență)
 - c) personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire: 2 (1 administrator; 1 șofer-teleasistență)
 - d) voluntari:- 0
- 1.1. Personalul de specialitate reprezintă **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 $\frac{1}{2}$ normă pentru șeful de centru

2) Raportul angajat/beneficiar este de **1/ 4,19**.

ARTICOLUL 9

Personalul de conducere

(1) Personalul de conducere este:

- a) **șef de centru $\frac{1}{2}$ normă;**
- (2) Atribuțiile personalului de conducere sunt:
 - a) asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciului 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 furnizorului de servicii sociale;
 - c) propune participarea personalului de specialitate la programele de instruire și perfecționare;
 - d) colaborează cu alte centre/alți furnizori de servicii sociale și/sau alte structuri ale societății civile în vederea schimbului de bune practici, a îmbunătățirii permanente a instrumentelor proprii de asigurare a calității



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

„În slujba oamenilor”



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 furnizorului de servicii sociale aprobarea structurii organizatorice și a numărului de personal;

h) desfășoară activități pentru promovarea imaginii centrului în comunitate;

i) ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul 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 și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de organizare și funcționare;

l) reprezintă centrul în relațiile cu furnizorul de servicii sociale și, după caz, cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate, precum și în justiție;

m) asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor;

n) numește și eliberează din funcție personalul din cadrul centrului, în condițiile legii;

o) întocmește proiectul bugetului propriu al centrului și contul de încheiere a exercițiului bugetar;

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 trebuie să fie absolvenți cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic și al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

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

ARTICOLUL 10

Personalul de specialitate de îngrijire și asistență este următorul:

(1) Personalul de specialitate este:

a) asistent social (263501)

b) inspector de specialitate II (242203)

c) îngrijitor la domiciliu (532201)

d) psiholog (263411)

e) referent – (teleasistență) (411001)

f) administrator (515104)

g) șofer– (teleasistență) (832201)

(2) Atribuții ale personalului de specialitate:

*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



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

„În slujba oamenilor”



- 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 centrului și respectării legislației;
 - g) alte atribuții prevăzute în standardul minim de calitate aplicabil.
- (3) Atribuții ale personalului de specialitate sunt conform fișelor de post elaborate de șeful Complexului de Servicii și aprobate de către Directorul general al instituției;

(3) Atribuții ale asistentului social

- a) transmite persoanelor interesate lista de acte necesare pentru a putea beneficia de serviciile de îngrijire la domiciliu;
- b) acordă asistență internă și externă în domeniul de activitate (oferă informații celor interesați);
- c) aplică metodologia de lucru conform licențierii compartimentului de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice;
- d) ia măsuri pentru sensibilizarea opiniei publice pentru implicarea în ajutorarea persoanelor vârstnice care se află în nevoie;
- e) evaluează, reevaluează și monitorizează toate cazurile repartizate conform procedurilor de lucru aprobate.
- f) este responsabil de caz/manager de caz pentru cazurile repartizate de șeful centrului și ia toate măsurile legale necesare pentru asigurarea serviciilor de îngrijire la domiciliu respectând calitatea, planificările și procedurile de lucru.
- g) participă la ședințele echipei multidisciplinare și colaborează cu aceștia.
- h) intervine în cazurile de urgență atunci când situația o impune împreună cu alți membri ai echipei multidisciplinare
- i) 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;
- j) răspunde de elaborarea și implementarea standardul minim de calitate aplicabil la nivelul compartimentului de îngrijire la domiciliu;
- k) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post;

(4) Atribuții ale inspectorului 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 instituții în vederea soluționării cazurilor, identificării de resurse;
- c) monitorizează respectarea standardelor minime de calitate.
- d) sesizează conducerii centrului/unității situații care pun în pericol siguranța beneficiarului, situații de nerespectarea prevederilor prezentului regulament și a procedurilor de lucru aprobate;
- e) întocmește rapoarte periodice cu privire la activitatea derulată și la activitatea compartimentului de îngrijire;
- 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 (SCIM), 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 compartimentului de îngrijire la domiciliu;
- i) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post;
- j) asigură planificarea corespunzătoare și monitorizarea activității **personalului de teleasistență/de îngrijire**; urmărește îndeplinirea sarcinilor și respectarea programului de către **referenți/ingrijitori la domiciliu**;
- k) aplică, centralizează și elaborează raportul privind gradul de satisfacție al beneficiarilor de servicii acordate în cadrul îngrijirii la domiciliu.

(5) Atribuțiile ale îngrijitorului la domiciliu

- a) realizează activitățile stabilite prin planul individual de asistență și îngrijire și în contractul de acordare de servicii de îngrijire la domiciliu) cu privire la îngrijirea persoană a persoanei vârstnice, cu respectarea programărilor, încheiat cu persoana vârstnică la care a fost repartizat: cumpărături, curățenie (spălarea și călcatul rufelor), procurarea și pregătirea hranei, efectuare plăților facturilor, însoțire la medic și procurarea de medicamente, ajută la efectuarea igienei corporale, etc.
- b) informează și consiliază persoanele vârstnice avute în evidența îngrijirii, repartizate de asistentul social;
- c) transmite/informează șefului Complexului de servicii orice schimbare survenită în situația persoanei vârstnice căreia îi oferă servicii de îngrijire la domiciliu sau orice alte probleme intervenite;
- d) colaborează cu medicii de familie a persoanelor vârstnice avute în evidență și cu echipa multidisciplinară;
- e) cunoaște și aplică procedurile de lucru aprobate
- f) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post;
- g) completează corespunzător toate documentele necesare, cu privire la situația cazului, inclusiv monitorizările lunare.

(6) Atribuțiile psihologului

- a) realizează evaluarea inițială și periodică a beneficiarilor compartimentului de îngrijire la domiciliu;
- b) realizează consiliere și informare psihologică, activități terapeutice individuale precum și completează documentația specifică (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 compartimentului de îngrijire la domiciliu 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 compartimentului;
- f) participă la elaborarea și răspunde de aplicarea metodologiei/procedurii de lucru conform standardelor minime de calitate aplicabile îngrijirii la domiciliu;
- 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.

(7) Atribuțiile referentului



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

„În slujba oamenilor”



- a) transmite persoanelor interesate lista de acte necesare pentru a putea beneficia de serviciile de teleasistență din cadrul compartimentului îngrijire la domiciliu;
- b) acordă asistență internă și externă în domeniul de activitate (oferă informații celor interesați);
- c) aplică metodologia de lucru pentru serviciile de teleasistență (supraveghere, monitorizare și intervenție în situații de urgență);
- d) ia măsuri imediat, pe loc atunci când o persoană vârstnică beneficiară de servicii de teleasistență se află în situații de urgență (medicală sau de alt tip) prin contactarea altor instituții (salvare, pompieri, poliție, etc) și/sau deplasare la domiciliul persoanei;
- e) realizează rapoartele zilnice și lunare cu privire la serviciul de teleasistență.
- f) răspunde la ”telefonul vârstnicului” și acordă informații cu privire la serviciile destinate persoanelor vârstnice și informează zilnic Inspectorul de specialitate despre cazuri sesizate din comunitate sau despre intervențiile avute pe tură la beneficiarii de servicii de teleasistență.
- g) participă la ședințele echipei multidisciplinare și colaborează cu aceștia.
- h) intervine în cazurile de urgență atunci când situația o impune împreună cu alți membri ai echipei multidisciplinare
- i) participă la elaborarea și implementarea corespunzătoare a sistemului de control intern managerial (SCM), de elaborarea și aplicarea procedurilor operaționale și respectarea procedurilor de sistem aplicabile;
- j) răspunde de elaborarea și implementarea standardul minim de calitate aplicabil la nivelul compartimentului de îngrijire la domiciliu;
- k) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post;

Prin activitatea referenților se va asigura permanența serviciului de supraveghere și monitorizare prin serviciul de teleasistență, 24 de ore din 24. Durata zilnică a timpului de muncă va fi de 12 ore urmată de o perioadă de repaus de 24 de ore. Modul concret de stabilire a programului de lucru inegal în cadrul săptămânii de lucru de 40 de ore, va fi prevăzut în regulamentul intern.

ARTICOLUL 11

Personalul administrativ, gospodărie, întreținere-reparații, deservire

În cadrul „Compartimentului de Îngrijire la Domiciliu” își desfășoară activitatea personal administrativ: administrator și șofer, iar cele legate de gospodărie, întreținere-reparații, deservire, monitorizare echipament serviciul de teleasistență, sunt asigurate de către Serviciul Administrativ al instituției.

(1) Atribuții ale administratorului

- a) realizează lucrările necesare desfășurării în condiții de siguranță și calitate a activităților din cadrul compartimentului;
- b) întocmește referatele pentru necesarul de materiale, produse și se asigură de aprovizionarea compartimentului cu materiale și obiecte de inventar solicitate
- c) ține legătura permanent cu serviciul administrativ, economic al instituției precum și cu persoana care monitorizează centrul;
- d) administrează și organizează buna întreținere a imobilului, instalațiilor sanitare, electrice, instalațiilor de apă și încălzire din locația unde își desfășoară activitatea compartimentul;
- e) organizează și asigură ca locația unde își desfășoară activitatea compartimentul să fie dotat cu utilaje de prevenire și stingere a incendiilor și controlează permanent întreținerea acestora;



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

„În slujba oamenilor”



- f) asigură și supraveghează starea igienico sanitară din interiorul locației unde ași desfășoară activitatea compartimentul, luând măsuri de dezinfecție, dezinsecție și deratizare ;
- g) urmărește buna funcționare a centralei termice, inclusiv a autorizațiilor necesare ;
- h) își actualizează permanent cunoștințele de specialitate și a celor legate de domeniul administrativ, asistentei sociale și achizițiilor publice, în limitele competențelor stabilite;

(2) Atributii sofer:

- a) asigură transportul personalului la beneficiarii de îngrijire la domiciliu aflate în situații de urgență
- b) întocmește documentele conform sarcinilor
- c) asigură siguranța persoanelor pe care le transportă
- d) respectă procedurile, regulamentele și legile aplicabile.
- e) răspunde de realizarea atribuțiilor stabilite de către conducătorul instituției în fișa de post.

ARTICOLUL 12

Finanțarea centrului

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

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

- a) bugetul local al Municipiului Timișoara;
- b) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
- c) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;
- d) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Aprobat,
Director general adjunct,
Jr.Rodica Surducan

Avizat Juridic,
Erceanu Ciprian

Întocmit,
Șef Centru
Gabriela Teslaru



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



CONTRACT
pentru acordarea de servicii sociale de îngrijire la domiciliu
nr. _____ din data de _____

Părțile contractante:

1. **Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara** – Complexul de servicii pentru Persoane Vârstnice "Sf. Arh.Mihail și Gavril", Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu, denumit în continuare furnizor de servicii sociale, cu sediul administrativ în Timișoara, str. Ioan Plavoșin nr. 21, județul Timiș codul de înregistrare fiscală 38053878, certificatul de acreditare seria AF nr 003748/24.08.2017.

Reprezentată de doamna jr. Rodica Surducan, având funcția de Director General/Director general adjunct, în calitate de furnizor public de servicii sociale.

și

2. denumit în continuare beneficiar, domiciliat în Mun.Timișoara, Str..... nr., ap., bl., sc., et. județul Timiș, codul numeric personal, posesoare al C.I. seria, nr....., eliberat/eliberată la data de de, reprezentat prin domnul/doamna, domiciliat/domiciliată în localitatea, str. nr., județul/sectorul, posesor/posesoare al/a B.I./C.I. seria ... nr., eliberat/eliberată la data de de poliție, conform(se va menționa actul care atestă calitatea de reprezentant) nr. /data

1. Având în vedere:

- HCLMT nr. 218/27.06.2017 privind înființarea Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara și aprobarea Organigramei și a Statului de Funcții pentru aceasta;
- Hotărârea nr. privind modificarea și aprobarea Organigramei, Statutului de Funcții și Regulamentului de organizare și funcționare ale Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara, precum și aprobarea regulamentului de organizare și funcționare ale serviciilor sociale furnizate și Regulamentul – Cadru- de organizare și funcționare al serviciului social furnizat la domiciliu „Compartimentul de Îngrijire la Domiciliu” Anexa
- Certificat de acreditare seria AF nr. 003748/24.08.2017



- Licență de funcționare nr...../.....
- Hotărârea nr. 978/2015 privind aprobarea standardelor minime de cost pentru serviciile sociale și a nivelului venitului lunar pe membru de familie în baza căruia se stabilește contribuția lunară de întreținere datorată de către susținătorii legali ai persoanelor vârstnice din centrele rezidențiale, anexa 4
- 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;
- Cerere de admitere nr./.....;
- Fișa de evaluare sociomedicală a nevoilor individuale nr...../.....;
- Planul individualizat de asistență și îngrijire/.....;
- Dispoziția/Decizia nr./.....privind aprobarea dreptului la servicii de îngrijire la domiciliu

(se completează, după caz, și cu alte documente, acte normative relevante)

Convin 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;

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 următoarelor servicii sociale:

A) Servicii de îngrijire personală la domiciliu

B) Servicii de supraveghere și intervenție de tip teleasistență

*) Lista serviciilor sociale ce vor fi acordate poate fi prevăzută cu acordul părților în anexa la contract.

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

A)

a) **Ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice: (asigurarea igienei corporale, îmbrăcare și dezbrăcare, hrănire și hidratare, asigurarea igienei eliminărilor, transfer și mobilizare, deplasare în interior, comunicare)**

b) **Ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice: (prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activități de menaj și spălătorie, facilitarea deplasării în exterior și însoțire, activități de administrare și gestionare a bunurilor, acompaniere și socializare).**

B)

a) **monitorizare permanentă și intervenție în situații de urgență**



**) Descrierea serviciilor sociale acordate poate fi prevăzută cu acordul părților în anexa la contract.*

3. 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/lună.

(Conform hotărârii nr.978.2015 privind aprobarea standardelor minime de cost pentru serviciile sociale – anexa 4, pct.2 în cazul serviciilor de îngrijire personală la domiciliu și Conform calculului serviciului Contabilitate, Buget, finanțe al Direcției de asistență socială în cazul serviciului de supraveghere și intervenție de tip Telesistență)

3.2. *) Costul pe lună pentru fiecare serviciu social acordat este după cum urmează:

- pentru **Serviciile de Îngrijire personală la domiciliu** costul pe lună este de lei pentru un număr de ore/săptămână incluzând transportul.

- pentru **Serviciile de Supraveghere și intervenție tip telesistență** costul pe lună este de lei

**) Costurile serviciilor sociale pot fi prevăzute cu acordul părților în anexa la contract.*

3.3. **) Contribuția beneficiarului pentru serviciile sociale primite este după cum urmează:

- **pentru serviciul de îngrijire personală la domiciliu contribuția este 0 lei (zero)** .

- **pentru serviciul de supraveghere și intervenție tip telesistență contribuția lunară este**

..... .

(serviciul social/serviciile sociale)

(în bani/în natură)

****) Valoarea contribuției beneficiarului de servicii sociale este stabilită după evaluarea complexă în urma aplicării grilei de calcul aprobată prin HCL nr...../..... și conform fișei de calcul.*

3.4. Contribuția beneficiarului de servicii sociale nu va influența acordarea serviciilor sociale și nu va îngreuna posibilitatea acestuia de a ieși din starea de dificultate.

4. Durata contractului

4.1. Durata contractului este de la data de până la data de

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

5. Etapele procesului de acordare a serviciilor sociale:

5.1. implementarea măsurilor prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire;

5.2. reevaluarea periodică a situației beneficiarului de servicii sociale;

5.3. revizuirea planului 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 de nominalizate 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 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:

- 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 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 cărei 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 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 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 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;

**) Obligațiile beneficiarului de servicii sociale se vor completa, după caz, cu alte obligații specifice tipurilor de servicii sociale prevăzute în prezentul contract.*

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 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.

**) Furnizorul de servicii sociale va avea înscrisă în regulamentul de ordine interioară o procedură privind plângerile formulate de beneficiarii de servicii sociale, care va respecta pct. 10.1-10.3.*

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) în urma producerii unor situații de abuz sau a unor evenimente deosebite, cu impact direct asupra personalului care acordă servicii de îngrijire la domiciliu;
- h) nerespectarea de către beneficiar a oricărei dintre obligațiile prevăzute de către 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) neplata contribuției pentru tipurile de servicii acordate conform prezentului contract, începând cu luna următoare celei în care nu s-a plătit;
- f) beneficiarul nu mai îndeplinește condițiile de acordare prevăzute de legislația în vigoare, privind acordarea serviciilor sociale persoanelor vârstnice sau nu se mai încadrează în condițiile de eligibilitate pentru a beneficia de îngrijire la domiciliu;
- g) decesul beneficiarului.
- h) neutilizarea corespunzătoare a aparaturii de monitorizare (aparat telefon, brățară), conform instrucțiunilor primite la predarea echipamentului, care duce la defecțiuni ale aparaturii.

14. Suspendarea contractului

14.1. Constituie motiv de suspendare a prezentului contract următoarele:

- a) solicitarea în scris a beneficiarului pentru o perioadă de maxim 3 luni.
- b) lipsa personalului de îngrijire; serviciile pot fi suspendate până la angajarea/revenirea din concediu a îngrijitoarei la domiciliu, responsabilă de caz.
- c) defecțiunea echipamentului de monitorizare – teleasistență (până la remedierea/repararea deficienței).



15. Dispoziții finale

15.1. 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.

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

15.3. Limba care guvernează prezentul contract este limba română.

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

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

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

Anexele la contract:

- a) planul individualizat de asistență și îngrijire;
- b) fișa de evaluare sociomedicală a nevoilor individuale
- c) planul individualizat revizuit de asistență și îngrijire.

*) Părțile contractante pot stabili de comun acord și alte tipuri de anexe.

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

Beneficiarul de servicii sociale

Director general/Director general adjunct

Șef Centru

Consilier juridic