ROMÂNIA

JUDEȚUL HARGHITA

MUNICIPIUL GHEORGHENI

Anexa la H.C.L. nr. 204 / 2026

Plan de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul Municipiului Gheorgheni, pentru perioada 2026-2031

Preambul

În conformitate cu prevederile art. 9 alin. (1) lit. e) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările şi completările ulterioare, planul de dezvoltare a serviciilor sociale a fost elaborat cu respectarea principiilor calității în domeniul serviciilor sociale, prevăzute la art. 3 alin. (2) din aceeași lege, și în concordanță cu politica națională și sectorială în domeniul asistenței sociale, fiind una dintre condițiile care stau la baza acreditării ca furnizor de servicii sociale.

Fiecare obiectiv/ serviciu social prevăzut în planul de dezvoltare a serviciilor sociale va avea propriul plan de dezvoltare, în corelare cu scopul și funcțiile serviciului social, prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare.

CAPITOLUL I

Etapele planului de dezvoltare a serviciilor sociale

1. Documentarea:

- a fost analizată legislația în vigoare pentru categoriile de beneficiari pentru care dorim să dezvoltăm servicii sociale: legea asistenței sociale, legislația privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, legislația specială cu privire la drepturile fiecărei categorii de beneficiari, Nomenclatorul serviciilor sociale, regulamentele-cadru de organizare şi funcționare a serviciilor sociale, standardele minime de calitate etc., precum și legislația aplicabilă în vederea obținerii tuturor autorizațiilor administrative prealabile funcționării;
- a fost analizat contextului înființării serviciilor sociale: politicile și strategiile naționale în domeniu, politicile și strategiile locale, caracteristicile comunității, au fost identificate nevoile din comunitate utilizând datele statistice la nivelul unității administrativ-teritoriale;

- a fost realizată consultarea reprezentanților autorității administrației publice locale, a potențialilor beneficiari și a studiilor de piață existente etc.;
- a fost solicitată consilierea din partea agenției județene pentru plăți și inspecție socială, în conformitate cu prevederile art. 10 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare.

2. Au fost stabilite principalele elemente ale serviciului pe care Municipiul Gheorgheni – Direcția de Asistență Socială intenționează să le înființeze, respectiv:

- categoriile de beneficiari și caracteristici specifice;
- codurile și categoriile de servicii sociale identificate în Nomenclatorul serviciilor sociale;
- un set-cheie de indicatori de performanță ai serviciilor sociale.

3. Au fost identificate procedurile de lucru necesare, prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile.

4. Au fost stabiliți indicatorii de performanță, în cazul în care aceștia depășesc cerințele prevăzute în standardele minime de calitate.

5. Au fost estimate costurile necesare pentru implementarea proceselor și atingerea rezultatelor, cu respectarea standardelor minime de calitate.

6. Au fost identificate resursele necesare pentru a pregăti punerea în funcțiune a serviciilor sociale.

7. Au fost identificate autorizațiile administrative necesare desfășurării activității, prevăzute de legislația în vigoare.

8. Au fost aprobate proceduri de lucru interne.

9. Vor fi puse în funcțiune mecanismele de evaluare internă pentru asigurarea permanentă a menținerii cel puțin a standardelor minime de calitate în vederea acordării licenței de funcționare și, după caz, a indicatorilor de performanță stabiliți de Municipiul Gheorgheni – Direcția de Asistență Socială.

10. Procedurile de lucru vor fi îmbunătățite în funcție de feedbackul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare, de rezultatul vizitelor realizate de inspecția socială și, după caz, acolo unde există, pe baza rapoartelor de monitorizare independentă și a mecanismului de evaluare internă și externă; în plus față de monitorizarea asigurată prin personalul de conducere se pot achiziționa servicii de audit pentru măsurarea calității serviciilor prestate.

11. Planul propriu de dezvoltare a serviciilor sociale va fi actualizat în funcție de feedbackul colectat prin mijloacele de evaluare centrate pe nevoile persoanei beneficiare.

CAPITOLUL II

Conținutul planului de dezvoltare a serviciilor sociale

1. Scopul principal al Planului de dezvoltare a serviciilor sociale în Municipiul Gheorgheni este de a asigura dezvoltarea durabilă, coerentă și adaptată a rețelei de servicii sociale la nivel local, în concordanță cu misiunea administrației publice locale și cu nevoile reale ale comunității.

Planul urmărește înființarea, diversificarea și consolidarea serviciilor sociale destinate sprijinirii persoanelor și grupurilor aflate în situații de vulnerabilitate – precum persoane vârstnice, copii în dificultate, persoane cu dizabilități, familii în situații de criză, persoane afectate de sărăcie extremă, persoane fără adăpost, precum și alte categorii expuse riscului de excluziune socială.

Totodată, acest plan are ca obiective:

- facilitarea accesului echitabil la servicii sociale de calitate;
- informarea, consilierea și îndrumarea beneficiarilor cu privire la drepturile sociale și serviciile disponibile;
- prevenirea și combaterea riscurilor sociale prin intervenții proactive, personalizate și integrate;
- sprijinirea autonomiei personale și a incluziunii sociale;
- îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor și creșterea capacității acestora de a se reintegra activ în societate;
- dezvoltarea parteneriatelor între autoritatea locală, societatea civilă și alți actori relevanți în domeniul social.

Planul de dezvoltare se bazează pe evaluarea nevoilor sociale la nivelul Municipiului Gheorgheni și urmărește atât eficiența, cât și sustenabilitatea intervențiilor sociale, contribuind la consolidarea coeziunii sociale și la promovarea unei comunități echitabile, incluzive și solidare.

2. Contextul elaborării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale în Municipiul Gheorgheni este elaborat ca răspuns la necesitatea alinierii practicilor locale în domeniul asistenței sociale la standardele și cerințele legislative naționale și europene, precum și la recomandările și obiectivele stabilite în strategiile naționale privind incluziunea socială, combaterea sărăciei, promovarea drepturilor omului și protejarea grupurilor vulnerabile.

Acest plan este, totodată, corelat cu strategiile județene și regionale de dezvoltare a serviciilor sociale și constituie un instrument esențial pentru implementarea politicilor sociale adaptate specificului local. Prin urmare, elaborarea planului reflectă angajamentul administrației publice locale din Municipiul Gheorgheni față de o abordare strategică și sustenabilă a nevoilor sociale ale comunității.

Misiunea acestui plan este de a fundamenta și implementa un sistem coerent, funcțional și performant de planificare și furnizare a serviciilor sociale la nivelul Municipiului Gheorgheni. Acest sistem se bazează pe principii de echitate, incluziune socială, participare activă, cooperare interinstituțională și intervenție integrată, având ca obiectiv central îmbunătățirea calității vieții persoanelor și familiilor aflate în dificultate.

Planul se adresează în mod prioritar persoanelor vulnerabile, având ca obiectiv dezvoltarea unor servicii sociale specializate care să răspundă nevoilor acestora. În acest sens, sunt prevăzute:

Serviciului de asistență comunitară, precum și constituirea unei echipe mobile dedicate intervențiilor la nivel comunitar. Complementar, planul are în vedere și sprijinirea categoriilor vulnerabile din comunitate, precum persoanele vârstnice singure sau dependente, copiii aflați în risc de excluziune socială sau separare de familie, familiile cu venituri reduse, persoanele fără adăpost sau afectate de sărăcie extremă, precum și alte persoane sau grupuri expuse riscului social.

Dezvoltarea serviciilor sociale și furnizarea lor în mod profesionist, echitabil și la standarde de calitate reprezintă un angajament strategic asumat de Municipiul Gheorgheni, în direcția transformării acesteia într-o comunitate modernă, solidară și incluzivă, în care fiecare cetățean, indiferent de situația sa, beneficiază de sprijinul necesar pentru a depăși dificultățile și a se reintegra activ în viața socială.

În acest context, Direcția de Asistență Socială din cadrul aparatului de specialitate al primarului are un rol esențial în administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială și a serviciilor sociale. Acesta este structura specializată în aplicarea politicilor sociale locale, care urmărește protecția și sprijinirea copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și a altor categorii aflate în dificultate, contribuind astfel la consolidarea coeziunii sociale și a echității în Municipiul Gheorgheni.

3. Principiile aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale sunt:

Solidaritatea socială, potrivit căreia întreaga comunitate din localitatea Municipiului Gheorgheni participă la sprijinirea persoanelor vulnerabile care necesită suport și măsuri de protecție socială pentru depășirea sau limitarea unor situații de dificultate, în scopul asigurării incluziunii sociale a acestei categorii de populație;

Subsidiaritatea - în conformitate cu Legea asistenței sociale nr. 292/2011, în situația în care persoana sau familia nu își poate asigura integral nevoile sociale, intervine personalul Direcției de asistență socială din Municipiului Gheorgheni. În conformitate cu Codul Administrativ, principiul subsidiarității constă în exercitarea competențelor de către Municipiul Gheorgheni;

Universalitatea, potrivit căreia fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege;

Abordarea individuală, potrivit căreia măsurile de asistență socială trebuie adaptate situației particulare de viață a fiecărui individ; acest principiu ia în considerare caracterul și cauza unor situații de urgență care pot afecta abilitățile individuale, condiția fizică și mentală, precum și nivelul de integrare socială a persoanei. Suportul adresat situației de dificultate individuală constă inclusiv în măsuri de susținere adresate membrilor familiei beneficiarului;

Parteneriatul, potrivit căruia Municipiului Gheorgheni, în parteneriat cu organizațiile neguvernamentale, instituțiile de cult recunoscute de lege, precum și membrii comunității stabilesc obiective comune, conlucrează și mobilizează toate resursele necesare pentru asigurarea unor condiții de viață decente și demne pentru persoanele vulnerabile;

Participarea beneficiarilor, potrivit căreia beneficiarii din Municipiul Gheorgheni participă la formularea și implementarea politicilor cu impact direct asupra lor, la realizarea programelor individualizate de suport social și se implică activ în viața comunității, prin intermediul formelor de asociere sau direct, prin activități voluntare desfășurate în folosul persoanelor vulnerabile;

Eficacitatea, potrivit căreia utilizarea resurselor publice ale Municipiului Gheorgheni are în vedere îndeplinirea obiectivelor programate pentru fiecare dintre activități și obținerea celui mai bun rezultat în raport cu efectul proiectat;

Eficienţa, potrivit căreia utilizarea resurselor publice ale Municipiului Gheorgheni are la bază respectarea celui mai bun raport cost-beneficiu;

Proximitatea, potrivit căreia serviciile din Municipiul Gheorgheni sunt organizate cât mai aproape de beneficiar pentru facilitarea accesului şi menţinerea persoanei cât mai mult posibil în propriul mediu de viaţă;

Complementaritatea şi abordarea integrată, potrivit cărora, pentru asigurarea întregului potenţial de funcţionare socială a persoanei ca membru deplin al familiei, comunităţii şi societăţii, serviciile sociale din Municipiul Gheorgheni sunt corelate cu toate nevoile beneficiarului şi acordate integrat cu o gamă largă de măsuri şi servicii din domeniul economic, educaţional, de sănătate, cultural, etc;

Fundamentarea și intervenția bazate pe dovezi – procesul decizional din Municipiului Gheorgheni, pentru fundamentarea politicilor publice și a planificării financiare și pentru implementarea măsurilor de politică asumate se bazează pe analiza de date factuale, pe cele mai bune rezultate ştiinţifice, pe valorile şi preferinţele persoanelor/ comunităţilor şi pe judecata şi expertiza profesională a specialiştilor;

Orientarea către rezultate – asumarea de către Municipiul Gheorgheni a unui set de rezultate şi depunerea, în mod constant, a unui efort în cadrul unei alocări bugetare definite într-o perioadă de timp specificată pentru a atinge rezultatele propuse;

Predictibilitatea – acţiunile şi deciziile Municipiului Gheorgheni, privind politicile publice şi alocările bugetare stabilite în cadrul bugetar pe termen mediu, contribuie la implementarea obiectivelor strategice şi obţinerea rezultatelor asumate;

Descentralizarea - dezvoltarea măsurilor în domeniul *incluziunii și reducerii sărăciei* presupune acordarea unui sprijin logistic şi financiar pentru Municipiul Gheorgheni. În conformitate cu Codul Administrativ, principiul echităţii procesului de descentralizare implică asigurarea accesului tuturor cetăţenilor la serviciile publice şi de utilitate publică. Principiile şi regulile procesului de descentralizare sunt aplicabile şi competenţele transferate anterior reglementării acestor principii şi reguli, respectiv, descentralizării serviciului public de asistenţă socială din Municipiului Gheorgheni;

Activizarea, potrivit căreia măsurile de asistenţă socială din Municipiul Gheorgheni au ca obiectiv final încurajarea ocupării, în scopul integrării/ reintegrării sociale şi creşterii calităţii vieţii persoanei, şi întărirea nucleului familial;

Repartizarea sarcinilor - asumarea angajamentului activ de către toate părţile interesate: Municipiului Gheorgheni, organizaţiile neguvernamentale, instituţiile de cult recunoscute de lege, precum şi membrii comunităţii stabilesc obiective comune, conlucrează şi mobilizează toate resursele necesare pentru asigurarea unor condiţii de viaţă decente şi demne pentru persoanele vulnerabile. Obiectivele, direcţiile de acţiune şi măsurile pentru combaterea sărăciei şi excluziunii sociale se asumă în cadrul strategiilor locale de dezvoltare şi a programelor comunitare pentru combaterea sărăciei şi excluziunii sociale, aprobate prin hotărâre a consiliului local al Municipiului Gheorgheni.

Adiţionalitatea fondurilor - atingerea obiectivelor va fi asigurată printr-o alocare eficace şi suficientă de resurse prin utilizarea fondurilor de la bugetul de stat, de la bugetul Municipiului Gheorgheni, a instrumentelor financiare ale UE sau a altor surse de finanţare;

Continuitate în planificarea strategică și în alocarea fondurilor aferente - pentru eficientizarea iniţiativelor antisărăcie şi pentru incluziune socială, Municipiul Gheorgheni imprimă în procesul

de planificare strategică și al alocării fondurilor aferente o dinamică favorabilă schimbării care să dureze. Reperele de timp stabilite pentru atingerea obiectivelor sunt în acord cu obiectivele asumate pe termen lung;

Consultarea societății civile și demersul colaborativ - pe tot parcursul ciclului politicii publice (elaborării, aprobării, implementării, monitorizării și evaluării Strategiei și Planului de acțiune), va fi consultată și implicată societatea civilă.

Valorile care stau la baza acordării serviciilor sociale:

Respectarea demnității umane, potrivit căreia fiecărei persoane din Municipiul Gheorgheni îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității, îi sunt respectate statutul individual și social și dreptul la intimitate și protecție împotriva oricărui abuz fizic, psihic, intelectual, politic sau economic;

Respectarea dreptului la autodeterminare, potrivit căreia fiecare persoană din Municipiul Gheorgheni are dreptul de a face propriile alegeri, indiferent de valorile sale sociale, asigurându-se că aceasta nu amenință drepturile sau interesele legitime ale celorlalți;

Respectarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale în implementarea măsurilor de prevenire și combatere a sărăciei și riscului de excluziune socială, potrivit căruia fiecare persoană din Municipiul Gheorgheni are acces la serviciile de asistență socială în toate comunitățile marginalizate, respectiv în unitățile administrativ-teritoriale în care există zone/sectoare de recensământ în care valoarea indicatorilor referitori la capitalul uman, condiții de locuire și ocupare în sectorul formal depășește pragul național;

Transparența, potrivit căreia se asigură creșterea gradului de responsabilitate a Municipiului Gheorgheni față de cetățean, precum și stimularea participării active a beneficiarilor la procesul de luare a deciziilor; asigurarea accesului cetățenilor la informațiile relevante privind alocarea și cheltuirea resurselor publice pentru realizarea rezultatelor planificate;

Nediscriminarea, potrivit căreia persoanele vulnerabile din Municipiul Gheorgheni beneficiază de măsuri și acțiuni de protecție socială fără restricție sau preferință față de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, categorie socială, opinie, sex ori orientare sexuală, vârstă, apartenență politică, dizabilitate, boală cronică necontagioasă, infectare HIV sau apartenență la o categorie defavorizată;

Egalitatea de șanse, potrivit căreia beneficiarii din Municipiul Gheorgheni, fără niciun fel de discriminare, au access în mod egal la oportunitățile de împlinire și dezvoltare personală, dar și la măsurile și acțiunile de protecție socială;

Confidențialitatea, potrivit căreia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii din Municipiul Gheorgheni au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și a informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află;

Dreptul la liberă alegere a furnizorului de servicii, potrivit căruia beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia are dreptul de a alege liber dintre furnizorii acreditați;

Independența și individualitatea - fiecare persoană din Municipiul Gheorgheni are dreptul să fie parte integrantă a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea; persoanele au dreptul să-și aleagă serviciul social care să le asigure starea de normalitate, păstrându-și independența și individualitatea, evitând etichetarea lor ca beneficiari de asistență socială, ca fiind diferiți de ceilalți cetățeni.

Respectarea principiilor sus-menționate duc la:

a) acordarea serviciilor sociale: asigurarea, fără niciun fel de discriminare, a unor servicii sociale eficace, accesibile, sustenabile, centrate pe nevoile individuale ale beneficiarului din Municipiul Gheorgheni;

b) asigurarea relaţiei dintre furnizori şi beneficiarii acestora: utilizarea de mijloace de informare şi comunicare corecte, transparente şi accesibile, asigurarea confidenţialităţii şi securităţii datelor şi informaţiilor personale, utilizarea mecanismelor de prevenţie şi combatere a riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar asupra beneficiarului din Municipiul Gheorgheni;

c) participarea beneficiarilor: implicarea activă a beneficiarilor şi a familiilor acestora în planificarea, acordarea şi evaluarea serviciilor sociale din Municipiul Gheorgheni;

d) relaţia dintre furnizori şi Municipiul Gheorgheni, partenerii sociali şi alţi reprezentanţi ai societăţii civile de la nivelul comunităţii: coordonarea eficientă dintre sectorul public şi privat, încurajarea parteneriatelor pentru asigurarea sustenabilităţii şi continuităţii serviciilor sociale, promovarea dezvoltării serviciilor sociale de proximitate/ comunitare şi a integrării acestora cu serviciile de sănătate, educaţie şi alte servicii de interes general;

e) dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale şi îmbunătăţirea condiţiilor de muncă din Municipiul Gheorgheni: recrutarea de personal calificat şi asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condiţiilor de lucru adecvate şi a echipamentelor specifice activităţilor derulate, asigurarea sănătăţii şi securităţii la locul de muncă.

4. Obiective ale planului de dezvoltare a serviciilor sociale din Municipiul Gheorgheni, programe, măsuri şi indicatori:

Obiectivul nr. 1: Înființarea unui serviciu social care să vină în ajutorul persoanelor cu dizabilități, persoane și cele aflate în situație de dependență, din Municipiul Gheorgheni, prin intermediul unei echipe mobile.

a) Denumire/Categorie serviciu social

Înființarea serviciului social ***Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități, 8810 ID-VI,*** cu scopul de a sprijini și asista persoanele vârstnice, persoanele cu dizabilități, persoanele aflate în situație de dependență, din Municipiul Gheorgheni, informarea și consilierea beneficiarilor privind drepturile sociale și serviciile sociale disponibile, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, creșterii calității vieții și promovării incluziunii sociale.

Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități este serviciul social prin care se acordă intervenții specializate la domiciliu, pe perioadă determinată și în baza evaluării și identificării nevoii individuale specifice, pentru persoane adulte cu dizabilități care nu au acces facil la un centru de zi și/sau nu se află în proximitatea unui centru de zi, în vederea dezvoltării potențialului personal și prevenirii instituționalizării. Grupul țintă este format din persoanele adulte cu dizabilități, încadrate într-un grad de handicap, având domiciliul pe raza Municipiului Gheorgheni.

Serviciile Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilități vor fi furnizate prin grija Direcția de de asistență socială, și va funcționa cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului social.

Standard minim de calitate aplicabil acestui serviciu este prevăzut în anexa 5 din Ordinul nr. 507/2026 privind aprobarea Standardelor minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități va fi înființat prin Hotărârea Consiliului Local Municipiului Gheorgheni și va funcționa în cadrul/ subordinea Direcției de Asistență Socială.

Activitățile specifice ale Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilități sunt de furnizare a serviciilor sociale prin asigurarea următoarele activități:

- *activități de informare și consiliere socială*: informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere; sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prietenii etc.; informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces; informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței; informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.; informare și suport pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz; informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale; suport pentru identificarea de locuri de muncă și orientare socio-profesională; demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă; informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare; sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber;
- *consiliere psihologică*: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea;
- *activități pentru facilitarea independenței beneficiarului*: consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață sănătos și activ; analiză și soluții pentru adaptarea locuinței; instruire pentru utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces; analiză și soluții pentru adaptarea locului de muncă, după caz; informare cu privire la servicii și soluții terapeutice existente, noi cercetări, noi echipamente; informare privind îngrijirea stării generale, prin menținerea unei diete echilibrate, a unui nivel adecvat de activitate fizică, prin respectarea unor practici sexuale sănătoase, menținerea legăturii cu medicul de familie, altele; sprijin pentru dezvoltarea

limbajului, inclusiv interpretare în limbaj mimico-gestual sau în limbaj specific surdocecității;

- *activități privind dezvoltarea mobilității*: aplicarea de tehnici și exerciții pentru schimbarea poziției corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, brațul, alte părți ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport; kinetoterapie/ fiziokinetoterapie; masaj; terapii de relaxare; instruire cu privire la exercițiile zilnice; consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață activ; măsuri de prevenire a riscurilor posibile de accidente cauzate de mediul ambiental; instruire pentru utilizarea bicicletei medicinale, a stepper-ului sau a altor tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces.

Informare a beneficiarilor

Potențiali de beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate, prin asigurarea următoarelor activități:

- elaborarea și difuzarea de materiale informative publicului interesat;
- punerea la dispoziția beneficiarilor și a tuturor celor interesați a informațiilor referitoare la activitatea serviciului social;
- elaborarea de rapoarte de activitate.

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:

- elaborarea Cartei beneficiarilor, aducerea lui la cunoștința beneficiarilor și aparținătorilor acestora;
- prevenirea degradării stării de sănătate și menținerea unui stadiu cât mai ridicat al autonomiei.

Asigurare a calității serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activități:

- elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;
- realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;
- elaborarea și aplicarea chestionarelor de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor.

Administrare a resurselor serviciului social prin realizarea următoarelor activități:

- centralizarea necesarului de materiale pentru derularea activității serviciului social;
- întocmirea orarului activității desfășurate în teren.

b) Etapele de parcurs pentru înființarea și dezvoltarea serviciului social

Managementul serviciului

Echipa mobilă va avea program de minim 40 ore/săptămână pentru minim 2 - 4 beneficiari/zi. Durata acordării serviciilor de către echipa mobilă este stabilită de echipa de evaluare. Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de

încadrare în grad de handicap sunt în termen de valabilitate; aceştia se pot afla în îngrijirea familiilor/ trăiesc independent/în asistenţa asistentului personal sau asistentului personal profesionist, nu au acces facil la un centru de zi şi/sau nu se află în proximitatea unui centru de zi.

Echipa mobilă va deţine cel puţin un mijloc de transport pentru asigurarea desfăşurării activităţilor. Echipa mobilă va deţine şi respecta Regulamentul de organizare şi funcţionare. Municipiului Gheorgheni face cunoscut regulamentul de organizare şi funcţionare în cadrul unor sesiuni de informare a personalului echipei mobile, cel puţin o dată pe an; tabelul cu participanţii la sesiunile de informare şi semnăturile acestora constituie anexă la ROF.

Coordonatorul echipei mobile elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puţin următoarele: scurta descriere a activităţilor, gradul de implementare a standardelor de calitate şi problemele întâmpinate, proiecte finanţate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătăţirea condiţiilor de viaţă, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacţie a beneficiarilor/reprezentanţilor legali faţă de calitatea vieţii; raportul este avizat de către primarul Municipiului Gheorgheni şi este disponibil la sediul acestuia; raportul va fi postat pe site-ul Municipiului Gheorgheni.

Municipiului Gheorgheni respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea şi responsabilizarea personalului faţă de serviciile şi activităţile din echipa mobilă. Municipiului Gheorgheni are şi respectă planul anual de instruire şi formare profesională pentru personalul angajat.

Planul anual de instruire şi formare profesională cuprinde module de instruire privind, cel puţin: egalitatea de şanse; prevenirea, recunoaşterea şi raportarea formelor de exploatare, violenţă şi abuz; respect pentru diversitate; respect şi încurajare pentru autonomia individuală şi independenţa persoanelor cu dizabilităţi.

Personalul echipei mobile va fi instruit/format anual cu privire la: egalitatea de şanse; prevenirea, recunoaşterea şi raportarea formelor de exploatare, violenţă şi abuz; respect pentru diversitate; respect şi încurajare pentru autonomia individuală şi independenţa persoanelor cu dizabilităţi, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.

Municipiului Gheorgheni consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecţionarea continuă a personalului, în care se menţionează: data şi tema instruirii, numele şi semnătura participanţilor, numele şi semnătura persoanei care a realizat instruirea.

Municipiului Gheorgheni asigură comunicarea şi colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu echipa mobiă, cu Direcţia de asistenţă socială de la nivelul autorităţilor publice locale şi judeţene şi cu alte instituţii publice locale şi centrale. Încurajează activitatea voluntarilor şi foloseşte serviciile acestora în interesul beneficiarilor, în condiţiile legii, activitatea voluntarilor este coordonată de coordonatorul echipei mobile.

Municipiului Gheorgheni promovează parteneriatul în îngrijirea şi protecţia persoanelor adulte cu dizabilităţi, prin identificarea şi implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialişti sau alte persoane din diferite domenii de activitate.

Persoane responsabile: personalul din cadrul echipei mobile, Director executiv al Direcţiei de Asistenţă Socială.

Rezultate aşteptate: beneficiarii primesc servicii de calitate, adaptate nevoilor specifice.

Informarea beneficiarilor

Direcția de de asistență socială al Municipiului Gheorgheni asigură informarea potențialilor beneficiari şi a oricăror persoane interesate cu privire la scopul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilități, modul de organizare şi funcţionare a acesteia şi pune la dispoziție materiale informative privind activitățile derulate. Materialele informative vor conține date despre localizarea şi organizarea serviciului, activităţile desfăşurate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciului, cuantumul contribuției financiare a beneficiarului dacă este cazul etc. Materialele informative vor fi disponibile pe suport de hârtie şi/sau pe suport electronic, inclusiv pe site-ul Municipiului Gheorgheni (materiale scrise/broşuri, filme şi/sau fotografii de informare sau publicitare).

Imaginea beneficiarilor şi datele cu caracter personal vor deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanţilor legali/convenţionali.

În cazul serviciilor pentru persoanele cu dizabilități ale Municipiului Gheorgheni, materialele informative vor fi prezentate şi în forme adaptate pentru a fi accesibile acestora (easy to read, Braille, CD video/audio, etc).

Materialele informative privind serviciile sociale vor fi mediatizate la nivelul Municipiului Gheorgheni şi prin intermediul cabinetelor de familie. Pe lângă informarea inițială, ori de câte ori situația o impune, echipa mobilă va organiza sesiuni de informare a beneficiarilor privind activitatea proprie.

Municipiului Gheorgheni va desemna o persoană responsabilă pentru activitățile de comunicare cu publicul şi o persoană responsabilă pentru activitatea de informare a beneficiarilor.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilități, Director executiv al Direcției de Asistență Socială Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare şi funcționare a echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilități, condițiile de admitere şi oferta de servicii, drepturile şi obligațiile persoanelor beneficiare.

Admiterea şi accesarea serviciului social

Echipa mobilă pentru persoane adulte cu dizabilități se adresează exclusiv persoanelor adulte cu dizabilități care nu au acces facil la un centru de zi şi/sau nu se află în proximitatea unui centru de zi, în vederea dezvoltării potențialului personal şi prevenirii instituționalizării. Grupul țintă este format din persoanele adulte cu dizabilități, încadrate într-un grad de handicap, având domiciliul pe raza Municipiului Gheorgheni.

Municipiul Gheorgheni va elabora o procedură de admitere a serviciului, în care va preciza, cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere şi documentele necesare, condițiile încetării acordării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii şi modelul acestuia, drepturile şi obligațiile părților.

Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:

- cerere de admitere;
- copie de pe actele de identitate şi stare civilă, după caz;
- copie de pe actul de identitate a reprezentantului legal, după caz;
- copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap în termen de valabilitate;
- ultimul talon de pensie sau adeverinţă de venit;
- raportul de anchetă socială.

Municipiului Gheorgheni emite dispoziţia de admitere în baza analizei documentelor depuse; copia de pe dispoziţia de admitere va fi inclusă în dosarul personal. Municipiului Gheorgheni elaborează şi actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii şi justiţiei sociale.

Echipa mobilă explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.

Contractul de servicii prevede modul de acordare a serviciilor echipei mobile în situaţia beneficiarului care se află în îngrijirea asistentului personal sau a asistentului personal profesionist.

Municipiului Gheorgheni încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puţin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul primăriei iar un exemplar se înmânează beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul echipei mobile.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii/reprezentanţii legali cunosc şi acceptă condiţiile de admitere.

Dosarul personal al beneficiarului

Echipa mobilă completează dosarul iniţial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislaţia în vigoare. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecţie/ asistenţă socială se face în prezenţa personalului Primăriei Municipiului Gheorgheni.

Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecţie/ asistenţă socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezenţa personalului cu atribuţii din DAS Gheorgheni, acordul scris se păstrează în dosarul personal. La solicitarea scrisă a beneficiarului/ reprezentantului său legal, DAS Gheorgheni pune la dispoziţia acestuia o copie a dosarului personal, asigură păstrarea/arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiţii de siguranţă şi confidenţialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor. Echipa mobilă deţine evidenţa dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilităţi, Director executiv al Direcţiei de Asistenţă Socială.

Rezultate aşteptate: Dosarele personale ale beneficiarilor conţin cel puţin documentele prevăzute de standardele de calitate şi sunt păstrate în regim de confidenţialitate şi siguranţă.

Încetarea acordării serviciilor

Direcţia de Asistenţă Socială Gheorgheni informează beneficiarii asupra condiţiilor de încetare a acordării serviciilor.

Încetarea acordării serviciilor echipei mobile către beneficiar se poate face:

- la cererea beneficiarului/ reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
- prin decizia argumentată a coordonatorului echipei mobile;
- prin acordul părţilor.

Municipiului Gheorgheni înregistrează zilnic beneficiarii şi serviciile oferite în Registrul de evidenţă gestionat de coordonatorul echipei mobile, în condiţii de siguranţă şi confidenţialitate.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilităţi, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciilor în condiţii cunoscute şi acceptate.

Evaluarea şi planificarea

Acordarea serviciilor echipei mobile se realizează în baza evaluării nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.

Municipiul Gheorgheni elaborează şi aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor. Procedura precizează cel puţin: tipul de evaluare (iniţială/ periodică/la nevoie), metodele de evaluare aplicate, inclusiv din punct de vedere al necesităţii de adaptare a mediului ambiant, tehnologii şi dispozitive asistive şi tehnologii de acces necesare, personalul implicat. Personalul echipei mobile cunoaşte şi aplică procedura de evaluare.

Echipa multidisciplinară care realizează evaluarea poate fi: asistent social, psiholog, psihopedagog, logoped, medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, terapeut ocupaţional, consilier vocaţional; acolo unde este cazul, pot interveni interpreţi de limbaj mimico- gestual.

Ulterior evaluării iniţiale, evaluarea va fi realizată în funcţie de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu şi ori de câte ori este nevoie. Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale, al nevoilor de informare, de dezvoltare a potenţialului fizic, mintal, social, educaţional şi profesional, al nevoii de tehnologii şi dispozitive asistive şi tehnologii de acces şi alte adaptări, al riscurilor existente şi eventualelor dependenţe (droguri, alcool, tutun, altele).

În cadrul evaluării, echipa de evaluare urmăreşte recomandările din planul individual de servicii şi din programul individual de reabilitare şi integrare socială, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alţi specialişti sau de alte instituţii/servicii publice.

Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fişa de evaluare care cuprinde cel puţin următoarele: informaţii despre evaluare, nevoile identificate, data următoarei evaluări, profesia şi

semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum şi semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

În cadrul evaluării, personalul echipei mobile implică beneficiarul, îi solicită şi îi ascultă opinia. Reprezentantul legal participă la evaluare ori de câte ori aceasta se realizează, în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoştinţă. Fişa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului, însoţită sau nu de alte documente suplimentare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilităţi, Director executiv al Direcţiei de Asistenţă Socială Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii primesc servicii în concordanţă cu specificul activităţilor desfăşurate de echipa mobilă.

Planul personalizat

Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar. În PP sunt specificate, cel puţin: serviciile şi activităţile care vor fi acordate beneficiarului prin echipa mobilă pe baza evaluării, obiectivele pe termen scurt sau mediu, durata acordării şi programarea, timpul aferent intervenţiei exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele şi/sau echipamentele necesare, modalităţile de intervenţie, data viitoarei revizuiri, concluzii, profesia şi semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum şi semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

În planul personalizat se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum şi cazurile în care suportul familial este limitat sau lipseşte. În cadrul elaborării şi revizuirii PP, personalul implică beneficiarul, ascultă şi ţine cont de opinia acestuia.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul echipei mobile, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluţia persoanei şi problemele întâmpinate. Beneficiarul/reprezentantul legal primeşte o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit. Planul personalizat este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilităţi, Director executiv al DAS Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Fiecare beneficiar primeşte servicii în funcţie de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.

Monitorizare

Coordonatorul echipei mobile monitorizează implementarea planului personalizat al beneficiarului, utilizând Fişa de monitorizare. Evoluţia situaţiei beneficiarilor este discutată lunar, pe baza planului personalizat, în întâlnirea coordonatorului echipei mobile cu personalul care lucrează cu beneficiarul. Fişa de monitorizare cuprinde sinteza discuţiilor dintre coordonatorul serviciilor de îngrijire la domiciliu şi personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum şi comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecţiei împotriva exploatării, violenţei şi abuzului protecţiei, împotriva torturii şi

tratamentelor crude, inumane sau degradante. La încetarea acordării serviciilor, Fişa de monitorizare se include în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilităţi, Director executiv al DAS Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarilor li se asigură implementarea planului personalizat.

Informare şi consiliere socială

Activităţile de informare şi consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în planul personalizat, se efectuează conform planificării şi sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul echipei mobile.

Principalele activităţi, după caz, constă în:

- informare şi consiliere cu privire la drepturile şi facilităţile sociale existente, clarificări privind demersurile de obţinere;
- sprijin pentru menţinerea relaţiei beneficiarului cu familia, prieteni etc.;
- informare şi sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obţinerea de tehnologii şi dispozitive asistive şi/sau tehnologii de acces;
- informare şi sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinţei;
- informare despre programele de lucru, facilităţile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare şi reabilitare, tratamente balneo etc.;
- informare şi suport pentru obţinerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;
- informare despre activităţi şi servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privaţi, îndeosebi organizaţii neguvernamentale;
- suport pentru identificarea de locuri de muncă şi orientare socio-profesională;
- demersuri pentru conştientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potenţialul şi facilităţile angajării persoanelor cu dizabilităţi, realizarea analizei locului şi a mediului de muncă;
- informare privind reţelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situaţii de viaţă asemănătoare;
- sprijin pentru participare la activităţi sportive, culturale, de petrecere a timpului liber.

Personalul implicat în activităţile de informare şi consiliere socială poate fi asistentul social. Personalul foloseşte Fişa beneficiarului, în care consemnează intervenţia la domiciliu şi durata acesteia, fişa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal. Personalul relaţionează cu beneficiarul, menţine un climat suportiv, dovedeşte respect şi oferă acestuia confort fizic şi psihic.

Coordonatorul echipei mobile poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiţii a serviciilor şi pentru a cunoaşte gradul de satisfacţie faţă de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul echipei mobile, completează rubrica de concluzii din planul personalizat, precizând evoluţia persoanei şi

problemele întâmpinate. La încetarea acordării serviciilor, planul personalizat şi Fişa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilități, Director executiv al DAS Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii sunt informaţi cu privire la drepturile şi facilităţile sociale.

Consilierea psihologică

Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în planul personalizat, se efectuează conform planificării şi este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul echipei mobile. Obiectul consilierii este dezvoltarea comportamentului adecvat situaţiilor sociale, dezvoltarea atenției şi gândirii pozitive, adecvarea emoţiilor, conştientizarea de sine, evitarea situaţiilor de izolare socială şi depresie, optimizarea şi dezvoltarea personală, autocunoaşterea. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere şi terapie suportivă, intervenţii terapeutice specifice.

Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog, psihoterapeut. Direcția de Asistență Socială poate implica şi alţi specialişti, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari. Personalul foloseşte Fişa beneficiarului, în care consemnează intervenţia la domiciliu şi durata acesteia, fişa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal. Personalul relaţionează cu beneficiarul, menţine un climat suportiv, dovedeşte respect şi oferă acestuia confort fizic si psihic.

Coordonatorul echipei mobile poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiţii a serviciilor şi pentru a cunoaşte gradul de satisfacţie faţă de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul echipei mobile, completează rubrica de concluzii din planul personalizat, precizând evoluţia persoanei şi problemele întâmpinate. La încetarea acordării serviciilor, planul personalizat şi Fişa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilități, Director executiv al DAS Gheorgheni

Rezultate aşteptate: Beneficiarilor le este asigurat confortul psihic şi emoțional şi optimizarea personală.

Facilitarea independenței beneficiarului

Activităţile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în planul personalizat, se efectuează conform planificării şi sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul echipei mobile.

Principalele activităţi, după caz, constă în:

- consiliere şi informare cu privire la importanţa menţinerii unui mod de viaţă sănătos şi activ;
- analiză şi soluţii pentru adaptarea locuinţei;

- instruire pentru utilizarea tehnologiilor şi dispozitivelor asistive şi tehnologiilor de acces;
- analiză şi soluţii pentru adaptarea locului de muncă, după caz;
- informare cu privire la servicii şi soluţii terapeutice existente, noi cercetări, noi echipamente;
- informare privind îngrijirea stării generale, prin menţinerea unei diete echilibrate, a unui nivel adecvat de activitate fizică, prin respectarea unor practici sexuale sănătoase, menţinerea legăturii cu medicul de familie, ş.a.;
- sprijin pentru dezvoltarea limbajului, inclusiv interpretare în limbaj mimico- gestual sau în limbaj specific surdocecităţii.

Personalul implicat în activităţile pentru facilitarea independenţei beneficiarului poate fi: asistent social, medic, asistent medical, psiholog, psihopedagog, logoped, terapeut ocupaţional, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, maseur, tehnician evaluare, recomandare, furnizare şi adaptare fotolii rulante, consilier vocaţional, interpret de limbaj mimico-gestual, alţii. Personalul foloseşte Fişa beneficiarului, în care consemnează intervenţia la domiciliu şi durata acesteia; fişa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal. Personalul relaţionează cu beneficiarul, menţine un climat suportiv, dovedeşte respect şi oferă acestuia confort fizic şi psihic.

Coordonatorul echipei mobile poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiţii a serviciilor şi pentru a cunoaşte gradul de satisfacţie faţă de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul echipei mobile, completează rubrica de concluzii din planul personalizat, precizând evoluţia persoanei şi problemele întâmpinate. La încetarea acordării serviciilor, planul personalizat şi Fişa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilităţi, Primarul Municipiului Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii primesc sprijin la domiciliu pentru a-şi menţine, pe cât posibil, autonomia funcţională.

Dezvoltarea mobilităţii personale

Activităţile privind dezvoltarea mobilităţii sunt recomandate de echipa de evaluare în planul personalizat, se efectuează conform planificării şi sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul echipei mobile.

Principalele activităţi, după caz, constă în:

- aplicarea de tehnici şi exerciţii pentru schimbarea poziţiei corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, braţul, alte părţi ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport;
- kinetoterapie /fiziokinetoterapie;
- masaj;
- terapii de relaxare;

- instruire cu privire la exerciţiile zilnice;
- consiliere şi informare cu privire la importanţa menţinerii unui mod de viaţă activ;
- măsuri de prevenire a riscurilor posibile de accidente cauzate de mediul ambiental;
- instruire pentru utilizarea bicicletei medicinale, a stepper-ului sau a altor tehnologii şi dispozitive asistive şi tehnologii de acces.

Personalul implicat în activităţile privind dezvoltarea mobilităţii poate fi: medic, asistent medical, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, maseur, terapeut ocupaţional, alţi terapeuţi. Personalul foloseşte Fişa beneficiarului, în care consemnează intervenţia la domiciliu şi durata acesteia; fişa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

Echipa mobilă are în dotare tehnologii şi dispozitive asistive şi tehnologii de acces necesare pentru realizarea activităţilor, pe care le utilizează la domiciliul beneficiarului. Personalul relaţionează cu beneficiarul, menţine un climat suportiv, dovedeşte respect şi oferă acestuia confort fizic şi psihic.

Coordonatorul echipei mobile poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiţii a serviciilor şi pentru a cunoaşte gradul de satisfacţie faţă de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul echipei mobile, completează rubrica de concluzii din planul personalizat, precizând evoluţia persoanei şi problemele întâmpinate. La încetarea acordării serviciilor, planul personalizat şi Fişa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilități, Directrorul executiv DAS Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarilor li se dezvoltă potențialul fizic.

Respectarea drepturilor

Municipiul Gheorgheni cunoaşte şi respectă drepturile beneficiarilor. În acest sens, instituţia va elabora o Cartă a drepturilor beneficiarilor care are în vedere cel puţin următoarele drepturi:

- să li se respecte drepturile şi libertăţile fundamentale, fără nici o discriminare;
- să fie informaţi cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum şi cu privire la situaţiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- să li se comunice drepturile şi obligaţiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- să li se asigure păstrarea confidenţialităţii asupra datelor personale, informaţiilor furnizate şi primite;
- să li se garanteze demnitatea şi intimitatea;
- să fie protejaţi împotriva riscului de abuz şi neglijare;
- să-şi exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

Periodic, se vor planifica şi organiza sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor, ce vor fi consemnate în registrul de evidenţă privind perfecţionarea continuă a personalului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilităţi, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute şi respectate de personal.

Managementul situaţiilor de risc

Municipiului Gheorgheni elaborează şi aplică procedura privind managementul situaţiilor de risc, precizează, cel puţin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenţia de urgenţă, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenţiei de urgenţă, modul de acţiune în caz de agresiune din partea beneficiarului, modalităţi de acţiune post-situaţie de risc.

Echipa mobilă cunoaşte şi aplică procedura privind managementul situaţiilor de risc şi comunică către Primarul Municipiului Gheorgheni, în termen de maxim 4 ore, situaţiile care au necesitat intervenţia de urgenţă. Documentul care atestă intervenţia în situaţia de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilităţi, Director executiv al DAS Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situaţii de risc.

→ *Codul de etică*

Municipiul Gheorgheni va elabora şi un cod de etică care va cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toţi beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor şi pentru protecţia acestora, respectarea eticii profesionale în relaţia cu beneficiarii.

Echipa mobilă cunoaşte şi aplică Codul de etică. Municipiului Gheorgheni organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilităţi, Director executiv al DAS Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.

Protecţia împotriva abuzurilor şi neglijării

Municipiului Gheorgheni va utiliza o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă în rândurile propriilor beneficiari. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) şi orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alţi beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanţi legali/convenţionali.

Procedura precizează cel puţin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare şi semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violenţă şi abuz; raportarea,

investigarea şi soluţionarea situaţiilor de neglijare, exploatare, violenţă şi abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violenţă şi abuz sesizate de personal în timpul activităţii acestuia în relaţie cu beneficiarul/familia acestuia. Echipa mobilă cunoaşte şi aplică procedura privind protecţia împotriva neglijării, exploatării, violenţei şi abuzului.

Municipiului Gheorgheni organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoaşterea formelor de neglijare, exploatare, violenţă, tratament degradant, abuz emoţional, fizic sau sexual. Încurajează şi sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violenţă şi abuz. Municipiului Gheorgheni înregistrează, în Registrul de evidenţă a cazurilor de neglijare, exploatare, violenţă şi abuz, toate situaţiile de neglijare, exploatare, violenţă, tratament degradant, abuz emoţional, fizic sau sexual şi acţionează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al echipei mobile şi/sau al organelor abilitate, apoi arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violenţă şi abuz împreună cu soluţiile de rezolvare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilităţi, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii sunt protejaţi împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatere, violenţă şi abuz.

Protecţia împotriva torturii şi tratamentelor crude, inumane sau degradante

Municipiului Gheorgheni elaborează şi aplică procedura privind protecţia împotriva torturii şi tratamentelor crude, inumane sau degradante. Procedura precizează cel puţin: modul de identificare şi semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea şi soluţionarea situaţiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante. Echipa mobilă cunoaşte şi aplică procedura privind protecţia împotriva torturii şi tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Municipiului Gheorgheni organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoaşterea situaţiilor/ formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante şi încurajează şi sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant se înregistrează, în Registrul de evidenţă a cazurilor de tortură şi tratamente crude, inumane sau degradante, toate situaţiile de tortură şi tratamente crude, inumane sau degradante şi acţionează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al echipei mobile şi/sau al organelor abilitate, apoi arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluţiile de rezolvare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilităţi, Primarul Municipiului Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii sunt protejaţi împotriva torturii şi tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Sesizări şi reclamaţii

Municipiului Gheorgheni elaborează şi aplică procedura privind înregistrarea şi soluţionarea sesizărilor/ reclamaţiilor beneficiarilor. Procedura precizează, cel puţin: modul de

informare a beneficiarilor sau reprezentanţilor lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/ reclamaţii sau despre exprimarea unei nemulţumiri în legătură cu calitatea îngrijirii şi protecţiei în echipa mobilă. Personalul echipei mobile cunoaşte şi aplică procedura privind înregistrarea şi soluţionarea sesizărilor/reclamaţiilor beneficiarilor.

Municipiului Gheorgheni poate apela la mediatori externi în anumite situaţii considerate critice, înregistrează şi arhivează toate sesizările/ reclamaţiile împreună cu soluţiile de rezolvare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilități, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii îşi pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii şi protecţiei în echipa mobilă şi pot depune reclamaţii în caz de nemulţumire.

Satisfacţia beneficiarilor

În scopul autoevaluării calităţii activităţii proprii, Municipiului Gheorgheni va aplica un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacţie a beneficiarilor cu privire la activităţile derulate, într-o manieră care să respecte confidenţialitatea. Încurajează beneficiarii să-şi exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activităţile derulate. Coordonatorul echipei mobile şi doi reprezentanţi ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei vor fi incluse în raportul anual.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Echipei mobile pentru persoane adulte cu dizabilități, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii îşi pot exprima satisfacţia sau insatisfacţia faţă de activităţile şi serviciile echipei mobile în condiţii de siguranţă şi încredere.

***Obiectivul nr. 2*: Înființarea unui serviciu social: Servicii de asistență comunitară de pe raza teritorială a Municipiului Gheorgheni.**

a) Denumire/Categorie serviciu social

Înființarea **Serviciului de de asistență comunitară, cod 8899 CZ-PN-V**, cu scopul de a sprijini și asista persoanele vârstnice, persoanele cu dizabilități, persoanele aflate în situație de dependență, din Municipiul Gheorgheni, informarea și consilierea beneficiarilor privind drepturile sociale și serviciile sociale disponibile, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, creșterii calității vieții și promovării incluziunii sociale.

Serviciul de asistență comunitară este un serviciu social al cărui scop îl constituie acordarea asistenței sociale la nivelul comunității, în vederea prevenirii și depășirii situațiilor de dificultate care pot afecta viața persoanelor și a reducerii riscului de excluziune socială. Activitățile desfășurate, serviciul urmărește sprijinirea persoanelor și familiilor aflate în situații de vulnerabilitate, facilitarea accesului la servicii sociale și promovarea integrării și participării active a acestora în comunitate.

Serviciului de asistență comunitară vor fi furnizate prin grija Direcției de asistență socială, și vor funcționa cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului social.

Standardul minim de calitate aplicabil acestui serviciu este prevăzut în anexa 7 din Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale.

Compartimentul de acordare de servicii de asistență comunitară a fost înființat prin Hotărârea Consiliului Local Municipiului Gheorgheni nr.100/2026 și funcționează în cadrul Direcției de asistență socială.

Activitățile specifice ale Compartimentului de acordare de servicii de asistență comunitară sunt de furnizare a serviciilor sociale prin asigurarea următoarele activități:

- *activități de informare și consiliere socială*: informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere; sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prietenii etc.; informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces; informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței; informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.; informare și suport pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz; informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale; suport pentru identificarea de locuri de muncă și orientare socio-profesională; demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă; informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare; sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber;

- *consiliere psihologică*: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea;

- *activități pentru facilitarea independenței beneficiarului*: consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață sănătos și activ; analiză și soluții pentru adaptarea locuinței, instruire pentru utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces; analiză și soluții pentru adaptarea locului de muncă, după caz; informare cu privire la servicii și soluții terapeutice existente, noi cercetări, noi echipamente; informare privind îngrijirea stării generale, prin menținerea unei diete echilibrate, a unui nivel adecvat de activitate fizică, prin respectarea unor practici sexuale sănătoase, menținerea legăturii cu medicul de familie, altele; sprijin pentru dezvoltarea limbajului, inclusiv interpretare în limbaj mimico-gestual sau în limbaj specific surdocecității;

- *activități privind dezvoltarea mobilității*: aplicarea de tehnici și exerciții pentru schimbarea poziției corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor

folosind mâna, degetele, brațul, alte părți ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport; kinetoterapie/ fiziokinetoterapie; masaj; terapii de relaxare; instruire cu privire la exercițiile zilnice; consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață activ; măsuri de prevenire a riscurilor posibile de accidente cauzate de mediul ambiental; instruire pentru utilizarea bicicletei medicinale, a stepper-ului sau a altor tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces.

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

- elaborarea și difuzarea de materiale informative publicului interesat;
- punerea la dispoziția beneficiarilor și a tuturor celor interesați a informațiilor referitoare la activitatea serviciului social;
- elaborarea de rapoarte de activitate.

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:

- elaborarea Cartei beneficiarilor, aducerea la cunoștința beneficiarilor și aparținătorilor acestora;
- prevenirea degradării stării de sănătate și menținerea unui stadiu cât mai ridicat al autonomiei.

Asigurare a calității serviciilor sociale prin realizarea următoarelor activități:

- elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;
- realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;
- elaborarea și aplicarea chestionarelor de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor.

Administrare a resurselor serviciului social prin realizarea următoarelor activități:

- centralizarea necesarului de materiale pentru derularea activității serviciului social;
- întocmirea orarului activității desfășurate în teren.

b) Etapele de parcurs pentru dezvoltarea serviciului social

Managementul serviciului social

Asigurarea accesului pentru un număr de 45 beneficiari pe zi, persoane din categoria vulnerabilă de pe raza Municipiului Gheorgheni la serviciile de asistență comunitară.

Municipiului Gheorgheni asigură spațiu/spații care respectă condiții minime de accesibilitate și siguranță pentru desfășurarea activităților și serviciilor sociale. Serviciul asistență comunitară va deține și respecta un Regulament de organizare și funcționare și îl va face cunoscut personalului în cadrul unor sesiuni de informare, cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.

Activitatea serviciului de asistență comunitară va fi coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator care elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurtă descriere a

activităţilor, gradul de implementare a standardelor de calitate şi problemele întâmpinate, proiecte finanţate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătăţirea condiţiilor de viaţă, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacţie a beneficiarilor/reprezentanţilor legali faţă de calitatea vieţii; raportul va fi avizat de către Municipiului Gheorgheni şi va fi disponibil la sediul acestuia; raportul poate fi postat pe site-ul primăriei.

Municipiului Gheorgheni respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea şi responsabilizarea personalului faţă de serviciile şi activităţile din serviciul de asistenţă comunitară.

Municipiului Gheorgheni are şi respectă planul anual de instruire şi formare profesională pentru personalul angajat. Planul anual de instruire şi formare profesională cuprinde module de instruire privind, cel puţin: egalitatea de şanse; prevenirea, recunoaşterea şi raportarea formelor de exploatare, violenţă şi abuz; respect pentru diversitate; respect şi încurajare pentru autonomia individuală şi independenţa persoanelor vulnerabile.

Personalul serviciului va fi instruit/format anual iar dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal. Municipiului Gheorgheni consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecţionarea continuă a personalului, în care se menţionează: data şi tema instruirii, numele şi semnătura participanţilor, numele şi semnătura persoanei care a realizat instruirea.

Municipiului Gheorgheni asigură comunicarea şi colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu serviciul de asistenţă comunitară, cu serviciul public de asistenţă socială de la nivelul autorităţilor publice locale şi judeţene şi cu alte instituţii publice locale şi centrale. Încurajează activitatea voluntarilor şi foloseşte serviciile acestora în interesul beneficiarilor, în condiţiile legii; activitatea voluntarilor este coordonată de coordonatorul serviciului social.

Municipiului Gheorgheni promovează parteneriatul în îngrijirea şi protecţia persoanelor vulnerabile, prin identificarea şi implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialişti sau alte persoane din diferite domenii de activitate.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistenţă comunitară, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Serviciul de asistenţă comunitară va fi organizat şi funcţionează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Informarea beneficiarilor

Direcţia de asistenţă socială al Municipiului Gheorgheni asigură informarea potenţialilor beneficiari şi a oricăror persoane interesate cu privire la scopul serviciului de asistenţă comunitară pentru persoanele vulnerabile, modul de organizare şi funcţionare al acestuia şi pune la dispoziţie materiale informative privind activităţile derulate. Materialele informative vor conţine date despre localizarea şi organizarea serviciului, activităţile desfăşurate, personalul de specialitate, facilităţi oferite, costul serviciului, cuantumul contribuţiei financiare a beneficiarului dacă este cazul etc. Materialele informative vor fi disponibile pe suport de hârtie şi/sau pe suport electronic, inclusiv pe site-ul Municipiului Gheorgheni (materiale scrise/broşuri, filme şi/sau fotografii de informare sau publicitare).

Imaginea beneficiarilor şi datele cu caracter personal vor deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanţilor legali/ convenţionali.

În cazul serviciilor pentru persoanele cu dizabilităţi ale Municipiului Gheorgheni, materialele informative vor fi prezentate şi în forme adaptate pentru a fi accesibile acestora (easy to read, Braille, CD video/audio, etc).

Materialele informative privind serviciile sociale vor fi mediatizate la nivelul Municipiului Gheorgheni şi prin intermediul cabinetelor de familie.

Pe lângă informarea iniţială, ori de câte ori situaţia o impune, Municipiului Gheorgheni va organiza sesiuni de informare a beneficiarilor privind activitatea serviciului social.

- Municipiului Gheorgheni va desemna o persoană responsabilă pentru activităţile de comunicare cu publicul şi o persoană responsabilă pentru activitatea de informare a beneficiarilor.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistenţă comunitară, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Persoanele interesate au acces la informaţii referitoare la modul de organizare şi funcţionare a serviciului de asistenţă comunitară pentru persoanele vulnerabile, condiţiile de admitere şi oferta de servicii, drepturile şi obligaţiile persoanelor beneficiare.

Admiterea şi accesarea serviciului social

Serviciul de asistenţă comunitară pentru persoanele vulnerabile se adresează exclusiv oricărei persoane aflată în situaţie de dificultate sau în risc de excluziune socială şi care are domiciliul/reşedinta în Municipiul Gheorgheni, sau se află pe teritoriul UAT Gheorgheni, fără considerente de rasă, etnie, sex, vârstă sau religie şi care solicită personal sau pentru care se solicită prin sesizare/referire serviciile oferite de către „Compartimentul de acordare de servicii de asistenţă comunitară" din cadrul Direcţiei de Asistenta Sociala cum ar fi :

- persoane vârstnice;
- persoane fără adăpost;
- persoane victime ale violenţei în familie;
- persoane cu adicţii (consum de alcool, droguri, alte substanţe toxice, internet, jocuri de noroc) etc.;
- persoane cu dizabilităţii fizice si psihice care îi limitează semnificativ calitatea vieţii si participarea lor la viaţa social;
- copii in risc de abandon scolar;
- persoane care nu beneficiază de asigurare medicală;
- persoane fără aparţinători;
- persoane care nu au venituri sau au venituri reduse;
- persoane fără acte de stare civilă;
- mame minore şi familia acestora, minoră însarcinată,
- copii minori 0-12 luni, etc.

Municipiul Gheorgheni va elabora o procedură de admitere a serviciului, în care va preciza, cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, condițiile încetării acordării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, drepturile și obligațiile părților.

Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:

- acte de identitate;
- cerere de acordare a serviciilor comunitare și declaratia de prelucrare a datelor personale;
- acte medicale;
- acte care atestă situația socio-economică a beneficiarului;
- certificate de încadrare în grad de handicap și/sau decizii de stabilire a capacității de muncă;
- orice alt act, la solicitarea personalului de specialitate, necesar acordării de servicii sociale ori/și beneficii sociale.

Municipiului Gheorgheni emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse, copia de pe dispoziția de admitere va fi inclusă în dosarul personal. Elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Serviciul de asistență comunitară pentru persoanele vulnerabile explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.

Municipiului Gheorgheni încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul primăriei iar un exemplar se înmânează beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistență comunitară , Director executiv Gheorgheni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii/ reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere.

Dosarul personal al beneficiarului

Personalul serviciului de asistență comunitară pentru persoanele vulnerabile completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare. Consultarea dosarului personal se face în prezența personalului Direcției de Asistență Socială.

Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/ asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din Direcția de asistență socială, acordul scris se păstrează în dosarul personal. La solicitarea scrisă a beneficiarului/ reprezentantului său legal, Direcția de asistență socială pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal. Asigură păstrarea/arhivarea

dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiţii de siguranţă şi confidenţialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor. Personalul deţine evidenţa dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistenţă comunitară , Director executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Dosarele personale ale beneficiarilor conţin cel puţin documentele prevăzute de standardele de calitate şi sunt păstrate în regim de confidenţialitate şi siguranţă.

Încetarea acordării serviciilor

Municipiului Gheorgheni informează beneficiarii asupra condițiilor de încetare a acordării serviciilor. Încetarea acordării serviciilor de asistență comunitară pentru persoanele vulnerabile către beneficiar se poate face:

- la cererea beneficiarului/ reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
- prin decizia argumentată a coordonatorului serviciului social;
- prin acordul părților.

Municipiului Gheorgheni înregistrează zilnic beneficiarii şi serviciile oferite în Registrul de evidenţă gestionat de coordonatorul serviciului de asistenţă comunitară pentru persoanele vulnerabile, în condiţii de siguranţă şi confidenţialitate.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistenţă comunitară, Directorul executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciilor în condiţii cunoscute şi acceptate.

Evaluarea și planificarea

Acordarea serviciilor comunitare pentru persoanele vulnerabile se realizează în baza evaluării nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.

Municipiul Gheorgheni elaborează şi aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor. Procedura precizează cel puţin: tipul de evaluare (iniţială/ periodică/la nevoie), metodele de evaluare aplicate, inclusiv din punct de vedere al necesităţii de adaptare a mediului ambiant, tehnologii şi dispozitive asistive şi tehnologii de acces necesare, personalul implicat. Personalul compartimentului de acordare de servicii de asistenţă comunitară cunoaşte şi aplică procedura de evaluare.

Echipa multidisciplinară care realizează evaluarea poate fi: asistent social, psiholog, psihopedagog, logoped, medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, terapeut ocupaţional, consilier vocaţional; acolo unde este cazul, pot interveni interpreţi de limbaj mimico- gestual.

Ulterior evaluării iniţiale, evaluarea va fi realizată în funcţie de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu şi ori de câte ori este nevoie.

Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al stării generale, al nevoilor de informare, de dezvoltare a potenţialului fizic, mintal, social, educaţional şi profesional, al nevoii de tehnologii

şi dispozitive asistive şi tehnologii de acces şi alte adaptări, al riscurilor existente şi eventualelor dependenţe (droguri, alcool, tutun, altele).

În cadrul evaluării, echipa de evaluare urmăreşte recomandările din planul individual de servicii şi din programul individual de reabilitare şi integrare socială, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alţi specialişti sau de alte instituţii/servicii publice.

Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fişa de evaluare care cuprinde cel puţin următoarele: informaţii despre evaluare, nevoile identificate, data următoarei evaluări, profesia şi semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum şi semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

În cadrul evaluării, personalul implică beneficiarul, îi solicită şi îi ascultă opinia. Reprezentantul legal participă la evaluare ori de câte ori aceasta se realizează; în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoştinţă.

Fişa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului, însoţită sau nu de alte documente suplimentare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistenţă comunitară, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii primesc servicii în concordanţă cu specificul activităţilor desfăşurate de serviciul social.

Planul personalizat

Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul de intervenţie pentru fiecare beneficiar. Planul de intrevenţie stabileşte activităţile realizate în sprijinul unei persoane, unei familii/, gospodării sau unui grup sunt specificate, cel puţin: serviciile şi activităţile care vor fi acordate beneficiarului prin Compartimentul de acordare de servicii de asistenţă comunitară, pe baza evaluării, obiectivele pe termen scurt sau mediu, durata acordării şi programarea, timpul aferent intervenţiei exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele şi/sau echipamentele necesare, modalităţile de intervenţie, data viitoarei revizuiri, concluzii, profesia şi semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum şi semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

Furnizorul serviciului are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiştii necesari pentru elaborarea şi aplicarea planului de intervenţie şi efectuarea activităţilor. Furnizorul serviciului poate planifica una sau mai multe din următoarele tipuri de activităţi/servicii:

- informare şi consiliere: privesc drepturile sociale, prevenirea şi combaterea unor comportamente care pot conduce la creşterea riscului de excluziune socială (violenţa în familie, traficul de persoane, delincvenţă ş.a., precum şi măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale şi inserţiei/reinserţiei familiale a categoriilor de persoane defavorizate;
- consiliere psihologică, precum şi, după caz, terapii de specialitate;
- educaţie extracurriculară: educaţie pentru sănătate, educaţie privind prevenirea şi combaterea bolilor transmisibile, educaţie pentru prevenirea şi combaterea consumului

de droguri, alcool, tutun, educaţie civică, educaţie pentru dezvoltarea abilităţilor pentru o viaţă independentă, educaţie pentru prevenirea şi combaterea comportamentelor anti-sociale, etc., precum şi instruire pentru utilizarea limbajului mimico-gestual, pentru utilizarea de diverse dispozitive destinate persoanelor cu dizabilităţi, lucrul cu câinii utilitari, ş.a.

- facilitare a accesului pe piaţa muncii: suport pentru obţinerea unui loc de muncă şi menţinerea pe piaţa muncii, facilitarea accesului la servicii de formare şi reconversie profesională, orientare vocaţională.
- facilitare a accesului la o locuinţă: colaborare cu serviciile publice de asistenţă socială şi autorităţile administraţiei publice locale, întocmirea şi obţinerea documentelor care evidenţiază situaţia de dificultate a persoanei/familiei, identificare locuinţe sociale şi locuinţe cu chirii accesibile, promovarea responsabilităţii sociale a dezvoltatorilor imobiliari, protecţia drepturilor la o locuinţă, etc.;
- promovarea unui stil de viaţă sănătos şi activ: facilitarea accesului la servicii medicale, organizarea acţiunilor şi/sau promovarea participării la activităţi de educaţie fizică sau sportive, organizarea evenimentelor şi/sau facilitarea accesului la activităţi culturale şi artistice, excursii şi drumeţii, promovarea activităţilor de voluntariat, etc.;
- colectare, depozitare şi distribuire de ajutoare materiale şi alimentare;
- transportul şi distribuirea hranei calde la domiciliul persoanelor eligibile pentru acordarea de masă la cantinele sociale şi care nu se pot mobiliza singure;
- comunicare şi monitorizare situaţii de risc: telefonul verde, monitorizare persoane vârstnice singure şi bolnavi cronici cu venituri mici, etc.;
- acompaniere în scopul prevenirii şi combaterii izolării sociale;
- procurarea actelor de identitate (certificate de naştere, cărţi de identitate);
- alte activităţi de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate: conştientizare şi sensibilizare a publicului privind riscul de excluziune socială, respectarea drepturilor sociale şi promovarea măsurilor de asistenţă socială, mediere socială, ş.a.;
- suport pentru realizarea unor activităţi instrumentale ale vieţii zilnice (menaj, gestionare bunuri, efectuare cumpărături, plata facturilor), precum şi mici reparaţii sau lucrări de amenajare a mediului ambiant.

În planul personalizat se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum şi cazurile în care suportul familial este limitat sau lipseşte. În cadrul elaborării şi revizuirii Planului de intervenţie, personalul implică beneficiarul, ascultă şi ţine cont de opinia acestuia.

Aplicarea planurilor de intervenţie se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează şi evoluţia beneficiarului, în calitate de responsabili de caz.

Furnizorul serviciului stabileşte numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcţie de complexitatea nevoilor acestora şi dificultatea cazurilor.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul serviciului, completează rubrica de concluzii din Planul de intervenţei, precizând evoluţia persoanei şi problemele întâmpinate. Beneficiarul/reprezentantul legal primeşte o copie a Planului

de intervenție ori de câte ori acesta este revizuit. Planul este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistență comunitară, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primești servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.

Monitorizare

Coordonatorul, monitorizează implementarea planului personalizat al beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza planului personalizat, în întâlnirea coordonatorului serviciului social cu personalul care lucrează cu beneficiarul. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre coordonatorul serviciilor de asistență comunitară și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare se include în dosarul personal al beneficiarului.

Monitorizarea aplicării planului individualizat de intervenție se efectuează prin utilizarea fișei beneficiarului în care sunt înscrise datele de identificare ale beneficiarului, informațiile referitoare la activitățile derulate în sprijinul beneficiarului (inclusiv data și intervalul orar) și semnăturile personalului și beneficiarului.

În cazul activităților de colectare și distribuire de ajutoare materiale și alimentare, precum și al activităților intervenție în stradă (ambulanța socială, echipe mobile), furnizorul serviciului ține evidența materialelor, alimentelor, medicamentelor și materialelor sanitare distribuite sau utilizate (denumire într- un caiet de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale).

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistență comunitară, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate așteptate: Beneficiarilor li se asigură implementarea planului personalizat.

Informare și consiliere socială

Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în planul personalizat, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul serviciului.

Principalele activități, după caz, constă în:

- informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;
- sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;
- informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces;
- informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;

- informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.;
- informare și suport pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz;
- informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale;
- suport pentru identificarea de locuri de muncă și orientare socio-profesională;
- demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;
- informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare;
- sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber.

Activitățile de informare și consiliere socială se desfășoară la domiciliul beneficiarului, personalul implicat sau in comunitate în activitățile de informare și consiliere socială poate fi asistentul social. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia, fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic. Coordonatorul serviciului poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul serviciului, completează rubrica de concluzii din planul personalizat, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate. La încetarea acordării serviciilor, planul personalizat și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistență comunitară, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturile și facilitățile sociale.

Respectarea drepturilor beneficiarilor

Municipiul Gheorgheni cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor. În acest sens, instituția va elabora o Cartă a drepturilor beneficiarilor care are în vedere cel puțin următoarele drepturi:

- să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- 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;
- să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;

- să li se garanteze demnitatea şi intimitatea;
- să fie protejaţi împotriva riscului de abuz şi neglijare;
- să-şi exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

Periodic, se vor planifica şi organiza sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor, ce vor fi consemnate în registrul de evidenţă privind perfecţionarea continuă a personalului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentul de acordare de servicii de asistență comunitară, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute şi respectate de personal.

Managementul situaţiilor de risc

Municipiului Gheorgheni elaborează şi aplică procedura privind managementul situaţiilor de risc. Procedura precizează, cel puţin: exemple de tulburări de comportament sau comportament distructiv pentru care trebuie solicitată intervenţia de urgenţă, în mod exclusiv, a organelor abilitate, modul de solicitare a intervenţiei de urgenţă, modul de acţiune în caz de agresiune din partea beneficiarului, modalităţi de acţiune post-situaţie de risc.

Compartimentul de acordare de servicii de asistență comunitară cunoaşte şi aplică procedura privind managementul situaţiilor de risc.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentul de acordare de servicii de asistență comunitară , Director executiv.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situaţii de risc.

Codul de etică

Municipiul Gheorgheni va elabora şi un cod de etică care va cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toţi beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor şi pentru protecţia acestora, respectarea eticii profesionale în relaţia cu beneficiarii.

Personalul cunoaşte şi aplică Codul de etică. Municipiului Gheorgheni organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentul de acordare de servicii de asistență comunitară , Director executiv.

Rezultate aşteptate: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.

Protecţia împotriva neglijării, exploatării, violenţei şi abuzului

Municipiului Gheorgheni va utiliza o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă în rândurile propriilor beneficiari. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) şi orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alţi beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanţi legali/convenţionali.

Procedura precizează cel puţin: regulile cu privire, modul de identificare şi semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violenţă şi abuz; raportarea, investigarea şi soluţionarea

situaţiilor de neglijare, exploatare, violenţă şi abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violenţă şi abuz sesizate de personal în timpul activităţii acestuia în relaţie cu beneficiarul/familia acestuia.

Personalul din cadrul serviciului de asistenţă comunitară pentru persoanele vulnerabile cunoaşte şi aplică procedura privind protecţia împotriva neglijării, exploatării, violenţei şi abuzului.

Municipiului Gheorgheni organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoaşterea formelor de neglijare, exploatare, violenţă, tratament degradant, abuz emoţional, fizic sau sexual.

Municipiului Gheorgheni încurajează şi sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violenţă şi abuz. Direcţia de Asistenţa Socială înregistrează, în registrul de evidenţă a cazurilor de neglijare, exploatare, violenţă şi abuz, toate situaţiile de neglijare, exploatare, violenţă, tratament degradant, abuz emoţional, fizic sau sexual şi acţionează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al seviciului de asistenţă comunitară pentru persoanele vulnerabile şi/sau al organelor abilitate, apoi arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violenţă şi abuz împreună cu soluţiile de rezolvare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistenţă comunitară, Director executiv.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii sunt protejaţi împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatere, violenţă şi abuz.

Protecţia împotriva torturii şi tratamentelor crude, inumane sau degradante

Municipiului Gheorgheni elaborează şi aplică procedura privind protecţia împotriva torturii şi tratamentelor crude, inumane sau degradante. Procedura precizează cel puţin: modul de identificare şi semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea şi soluţionarea situaţiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante. Personalul serviciului social cunoaşte şi aplică procedura privind protecţia împotriva torturii şi tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Municipiului Gheorgheni organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoaşterea situaţiilor/ formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante şi încurajează şi sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

Municipiului Gheorgheni înregistrează, în Registrul de evidenţă a cazurilor de tortură şi tratamente crude, inumane sau degradante, toate situaţiile de tortură şi tratamente crude, inumane sau degradante şi acţionează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al serviciului de asistenţă comunitară pentru persoanele vulnerabile şi/sau al organelor abilitate, apoi arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluţiile de rezolvare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistenţă comunitară, Director executiv.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii sunt protejaţi împotriva torturii şi tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Sesizări şi reclamaţii

Municipiului Gheorgheni elaborează şi aplică procedura privind înregistrarea şi soluţionarea sesizărilor/ reclamaţiilor beneficiarilor. Procedura precizează, cel puţin: modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanţilor lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/ reclamaţii sau despre exprimarea unei nemulţumiri în legătură cu calitatea îngrijirii şi protecţiei în serviciul social. Personalul serviciului de asistenţă comunitară pentru persoanele vulnerabile cunoaşte şi aplică procedura privind înregistrarea şi soluţionarea sesizărilor/ reclamaţiilor beneficiarilor.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii îşi pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii şi protecţiei în serviciul social şi pot depune reclamaţii în caz de nemulţumire.

Satisfacţia beneficiarilor

În scopul autoevaluării calităţii activităţii proprii, Municipiului Gheorgheni va aplica un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacţie a beneficiarilor cu privire la activităţile derulate, într-o manieră care să respecte confidenţialitatea. Încurajează beneficiarii să-şi exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activităţile derulate.

Coordonatorul şi doi reprezentanţi ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei vor fi incluse în raportul anual.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Compartimentului de acordare de servicii de asistenţă comunitară, Director executiv Gheorgheni.

Rezultate aşteptate: Beneficiarii îşi pot exprima satisfacţia sau insatisfacţia faţă de activităţile şi serviciile sociale în condiţii de siguranţă şi încredere.

MĂSURI ŞI INDICATORI DE REALIZARE

În realizarea obiectivelor propuse, sunt stabilite măsuri corespunzătoare şi indicatori de realizare:

- Asigurarea funcţionării serviciilor sociale în regim de intervenţie imediată,
- Măsură: Organizarea unor servicii sociale cu caracter de urgenţă, fără necesitatea încheierii prealabile a unui contract de furnizare.
- Indicatori: număr de intervenţii de urgenţă/an; timp mediu de reacţie la solicitări urgente.

Dezvoltarea unui model de intervenţie integrată

- Măsură: Crearea de echipe multidisciplinare formate din specialişti (asistenţi sociali, asistenţi comunitari, consilieri, medici, etc.) pentru cazurile complexe.
- Indicatori: număr de echipe funcţionale; număr de cazuri soluţionate integrat.

Creşterea flexibilităţii serviciilor sociale

- Măsură: Aducerea serviciilor sociale în proximitatea beneficiarilor, inclusiv prin intervenţii directe în comunitate.

- Indicatori: număr de intervenții în teren; nivel de satisfacție al beneficiarilor.

Implementarea intervențiilor rapide, fără evaluare formală prealabilă, acolo unde este cazul

- Măsură: Introducerea unor proceduri de înregistrare minimală a cazurilor urgente (registre, liste de prezență).
- Indicatori: timp de răspuns în cazuri de urgență; număr de intervenții fără evaluare detaliată inițială.

Promovarea unei imagini pozitive a persoanelor vulnerabile

- Măsură: Campanii de informare și conștientizare în comunitate.
- Indicatori: număr de campanii realizate; nivel de percepție publică măsurat prin sondaje.

Responsabilizarea comunității și promovarea comportamentului civic

- Măsură: Organizarea de ateliere și întâlniri comunitare pe teme de solidaritate socială și prevenirea riscurilor.
- Indicatori: număr de participanți; nivel de implicare al actorilor sociali.

Respectarea interesului superior al beneficiarului

- Măsură: Toate deciziile în procesul de acordare a sprijinului vor respecta principiul interesului persoanei.
- Indicatori: raportări anuale privind respectarea principiului; feedback de la beneficiari.

Promovarea egalității de șanse și tratament

- Măsură: Instruiri periodice privind nediscriminarea și respectarea demnității umane.
- Indicatori: număr de sesiuni de instruire; număr de plângeri sau sesizări privind tratamentul inechitabil (reducerea acestora).

Stimularea inițiativei personale și participării active a beneficiarilor

- Măsură: Programe de sprijin pentru inițiative comunitare ale beneficiarilor (voluntariat, formare, activități educative).
- Indicatori: număr de beneficiari activi în comunitate; proiecte inițiate de beneficiari.

Asigurarea unei intervenții profesionale și etice

- Măsură: Formare continuă a personalului, supervizare profesională, respectarea codurilor de etică.
- Indicatori: număr de cursuri de perfecționare/an; raportări privind etica și confidențialitatea.

Responsabilizarea beneficiarilor și a familiilor acestora

- Măsură: Introducerea de planuri personalizate de intervenție, cu implicarea activă a beneficiarilor.
- Indicatori: număr de planuri personalizate; rata de finalizare a obiectivelor individuale.

Promovarea colaborării interinstituționale

- Măsură: Crearea de protocoale de colaborare între compartimentele primăriei cu instituții externe.
- Indicatori: număr de protocoale încheiate, grad de implementare a acțiunilor comune.

Parteneriate cu ONG-uri și implicarea voluntarilor

- Măsură: Stabilirea de acorduri cu organizații non-guvernamentale active în domeniul social.
- Indicatori: număr de parteneriate active; număr de voluntari implicați; activități desfășurate cu sprijin ONG.

5. Perioada de implementare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale este de 5 ani.

6. Resurse pentru implementarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale

- estimări pe ani/surse de finanțare/categorii de cheltuieli etc.:

În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, Municipiul Gheorgheni are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile, resursele vor fi structurate în trei mari categorii de cheltuieli:

Resurse materiale și logistice - acestea includ:

- Spații corespunzătoare (clădiri existente reabilitate sau construcții noi)
- Dotări specifice (mobilier, echipamente electrocasnice, IT, mijloace de transport, dispozitive medicale etc.)
- Amenajări funcționale (accesibilitate pentru persoane cu dizabilități, igienă, siguranță, utilități)

Resurse umane - fiecare serviciu social va fi susținut de personal calificat și, acolo unde este cazul, prin colaborări externe, se vor asigura:

- Posturi permanente (ex. asistenți personali, asistenți sociali, coordonatori)
- Contracte de prestări servicii (ex. psihologi, consilieri juridici, personal medical)
- Voluntari și beneficiari de venit minim garantat, implicați conform legii.

Resurse financiare - bugetele alocate vor acoperi:

- Cheltuieli de capital (investiții inițiale)
- Cheltuieli de funcționare (salarii, utilități, materiale consumabile)
- Cheltuieli pentru instruirea și formarea profesională a personalului
- Costuri administrative și de management

Pentru susținerea acestor servicii, Municipiului Gheorgheni va mobiliza resurse financiare din mai multe surse:

- Bugetul local – pentru cheltuieli recurente și cofinanțare
- Bugetul de stat – prin transferuri de echilibrare, subvenții sau finanțări prin DGASPC

- Fonduri europene nerambursabile – prin programe precum PNRR, POIDS, POR, etc.
- Sponsorizări și donații – prin parteneriate cu mediul privat și ONG-uri
- Contribuții în natură – muncă voluntară, bunuri donate, implicare comunitară

Pentru a fundamenta estimările privind resursele necesare pentru dezvoltarea și funcționarea serviciilor sociale, Municipiului Gheorgheni va avea în vedere un set de documente-suport, contracte și angajamente formale, care asigură legalitatea, predictibilitatea și transparența cheltuielilor. Aceste documente justifică alocările bugetare și permit atragerea de finanțări externe.

Contracte de muncă:

- Încheiate cu personalul angajat direct de către Municipiul Gheorgheni (asistenți sociali, tehnician asistență socială, asistent medical comunitar, psihopedagog etc.)
- În conformitate cu Codul Muncii și reglementările sectorului bugetar
- Înscrierea în REVISAL și actualizare periodică

Contracte de prestări servicii

- Încheiate cu specialiști externi: psihologi, medici etc.
- Necesare în special în serviciile de tip locuință protejată, centre de criză sau consiliere
- Include obligații privind livrarea serviciilor, termene, tarife

Contracte de voluntariat

- Conform Legii voluntariatului (Legea nr. 78/2014)
- Încheiate cu persoane din comunitate, ONG-uri sau instituții partenere
- Contribuie la resursele umane și reduc din cheltuielile directe

Contracte de sponsorizare și donație

- Încheiate cu persoane juridice sau fizice pentru obținerea de bunuri, servicii sau fonduri
- Stau la baza estimării contribuțiilor private sau parteneriate cu mediul economic

Acorduri/ parteneriate interinstituționale

- Cu DGASPC, școli, unități medicale, ONG-uri, consilii județene sau alte primării
- Fundament pentru colaborări și partajarea resurselor (ex: spații, personal, instruiri comune)

Contracte de închiriere/ comodat

- Pentru spațiile utilizate temporar sau prin parteneriate
- Relevante mai ales în perioada inițială, până la amenajarea unor sedii proprii

Devize și estimări de investiții

- Devize generale pentru modernizarea sau construirea unor spații sociale (centre, locuințe, cantine)
- Stau la baza cererilor de finanțare sau proiectelor tehnice

Planuri de achiziții publice

- Anexe la bugetul local
- Cuprind estimările privind cheltuielile pentru dotări, echipamente, materiale etc.
- Realizate anual, în concordanță cu legislația privind achizițiile publice

Planuri de formare profesională

- Elaborate pentru instruirea personalului angajat (îngrijire, etică etc.)
- Justifică cheltuielile de pregătire profesională și sunt utile în cereri de finanțare

Hotărâri ale Consiliului Local

- Prin care se aprobă înființarea, funcționarea și bugetul serviciilor sociale
- Pot include mandatarea primarului pentru semnarea unor parteneriate, cereri de finanțare sau investiții

Estimarea normativului de personal cu respectarea normativului de personal prevăzut în legislația în vigoare aplicabilă serviciului social planificat:

- personal de conducere;

- asistent social (263501), asistent medical comunitar (325301), tehnician asistență socială (341201), Psihopedagog este (263412).

Identificarea spațiului în care urmează să funcționeze serviciile sociale, aranjamente cu privire la edificarea/ închirierea/ amenajarea/ modernizarea spațiilor în care urmează să funcționeze serviciile sociale:

Pentru buna funcționare a serviciilor sociale propuse, identificarea, amenajarea și asigurarea spațiilor corespunzătoare reprezintă un pas esențial și prealabil operaționalizării efective. Se vor identifica spații adecvate pentru funcționarea serviciilor sociale din Municipiul Gheorgheni, care să corespundă nevoilor beneficiarilor. Mai jos sunt prezentate principalele direcții și aranjamente necesare pentru realizarea acestor obiective:

Identificarea spațiului pentru funcționarea serviciilor sociale, inventarierea spațiilor existente

- Analiza patrimoniului public al UAT – clădiri existente aflate în proprietatea/ administrarea Municipiului Gheorgheni (ex: foste școli, dispensare, sedii neutilizate etc.)
- Evaluarea stării tehnice, accesibilității, localizării și compatibilității funcționale cu cerințele standardelor minime de calitate

Evaluarea necesarului de spațiu

- În funcție de tipul de serviciu: nr. de beneficiari, personal, activități derulate, reglementări legale (norme igienico-sanitare, de siguranță etc.)
- Consultarea standardelor minime de calitate și a cerințelor metodologice de acreditare/ licențiere

Aranjamente privind edificarea, închirierea, amenajarea sau modernizarea spațiilor

Edificarea unor construcții noi

- Se realizează în lipsa spațiilor existente adecvate
- Necesită:
    - Teren aflat în proprietatea UAT
    - Hotărâre a Consiliului Local privind aprobarea investiției
    - Proiect tehnic, autorizație de construire
    - Identificarea sursei de finanțare (buget local, fonduri europene, PNRR etc.)
    - Calendar de execuție a lucrărilor

Amenajarea / modernizarea clădirilor existente

- Recompartimentare, renovare, dotare cu echipamente specifice.

  Se vor urmări:
    - Asigurarea accesului pentru persoane cu dizabilități
    - Crearea spațiilor multifuncționale (ex: camere, bucătării, grupuri sanitare, spații de socializare, birouri etc.)
    - Respectarea normelor ISU, DSP și a altor avize legale

Închirierea de spații

- Soluție temporară în lipsa unor spații proprii disponibile imediat
- Condiționată de:
    - Respectarea cerințelor de siguranță și funcționalitate;
    - Clauze contractuale clare (durată, costuri, responsabilități);
    - Prevederi bugetare specifice în bugetul local;

Parteneriate pentru folosirea unor spații existente

- Prin protocoale de colaborare sau contracte de comodat cu:
    - Consiliul Județean;
    - Unități de cult;
    - ONG-uri;
    - Alte instituții publice.
- Avantaje: costuri reduse, utilizarea patrimoniului existent în comunitate

Resurse financiare şi costul mediu lunar pe beneficiar estimat, costul mediu lunar pe beneficiar va fi calculat în funcție de:

- Numărul total de beneficiari deserviți lunar;
- Cheltuielile anuale estimate (inclusiv personal, utilități, hrană etc.);
- Durata de funcționare a serviciului.

Formula generală de calcul: Cost mediu lunar/beneficiar = Total cheltuieli anuale / (nr. mediu lunar de beneficiari × 12 luni).

7. Indicatori de performanță, în legătură cu rezultatele stabilite în planul de dezvoltare a serviciilor sociale (cantitativ, calitativ, de intrare, de ieșire, de proces, de rezultat etc.):

Pentru a evalua eficiența, eficacitatea și impactul planului de dezvoltare a serviciilor sociale, se propune următorul set de indicatori de performanță, structurați după tipologie:

Indicatori cantitativi - măsoară volume, frecvențe, numere:

- Număr total de persoane beneficiare ale serviciilor sociale nou-înființate;
- Număr de vizite de îngrijire la domiciliu efectuate lunar;
- Număr de sesiuni de consiliere organizate pentru beneficiari și familiile acestora;
- Număr de angajați implicați direct în furnizarea serviciilor sociale;
- Număr de materiale informative distribuite în comunitate;
- Număr de parteneriate active cu ONG-uri sau instituții publice relevante;
- Număr de cazuri sociale soluționate anual.

Indicatori calitativi - evaluează percepția și calitatea serviciilor:

- Gradul de satisfacție al beneficiarilor (pe baza chestionarelor de feedback);
- Gradul de satisfacție al angajaților implicați în serviciile sociale;
- Nivelul perceput de incluziune socială al beneficiarilor (auto-raportat);
- Calitatea condițiilor de furnizare a serviciilor (pe baza vizitelor de supervizare/evaluare);

Indicatori de intrare (input) - resurse umane, financiare, materiale alocate:

- Buget anual alocat serviciilor sociale
- Număr de ore de formare profesională realizate pentru personalul social
- Număr de echipamente/kituri de îngrijire achiziționate
- Suprafață utilă amenajată pentru desfășurarea serviciilor sociale

Indicatori de ieșire (output) - activități desfășurate, rezultate imediate:

- Număr de persoane informate despre drepturile sociale
- Număr de persoane evaluate pentru includerea într-un serviciu social
- Număr de planuri de intervenție individualizate realizate
- Număr de intervenții realizate în cazuri de urgență socială

Indicatori de proces - evaluează desfășurarea procesului/procedurilor:

- Timpul mediu de răspuns la o solicitare de intervenție socială
- Rata de finalizare a intervențiilor conform planurilor individuale

- Procentul dosarelor complete înregistrate în termen
- Număr de supervizări și ședințe de coordonare a echipei sociale

Indicatori de rezultat (outcome) - impactul asupra beneficiarilor/comunității:

- Scăderea numărului de persoane aflate în izolare socială
- Creșterea gradului de autonomie personală a beneficiarilor
- Rata de reintegrare socială/familială a beneficiarilor
- Creșterea accesului la servicii de bază (sănătate, educație, locuire) pentru grupurile vulnerabile
- Scăderea numărului de cazuri repetate de intervenție în aceleași familii

Acești indicatori vor sta la baza monitorizării continue și evaluării anuale a implementării Planului de dezvoltare a serviciilor sociale în Municipiul Gheorgheni. Valorile țintă ale indicatorilor pot fi stabilite anual, în funcție de bugetul disponibil, prioritățile comunității și resursele atrase.

8. Organizarea monitorizării și evaluării planului de dezvoltare a serviciilor sociale din Municipiul Gheorgheni:

Pentru a urmări eficiența obiectivelor stabilite în cadrul Planului de Dezvoltare a Serviciilor Sociale este nevoie de o monitorizare permanentă și de evaluarea rezultatelor activităților întreprinse. Întrucât Planul de Dezvoltare a Serviciilor Sociale al Municipiului Gheorgheni este conceput pe o perioadă de 5 ani obiectivele stabilite vor fi atinse treptat, în funcție de priorități.

Monitorizarea și evaluarea implementării planului de dezvoltare a serviciilor sociale constau, în principal, în verificarea atingerii obiectivelor propuse. Monitorizarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale se va face prin întocmirea de rapoarte trimestriale și anuale.

Responsabilitățile enumerate pentru fiecare dintre etapele de implementare:

- Consiliul local al Municipiului Gheorgheni: planul de dezvoltare a serviciilor sociale, aprobă înființarea serviciilor sociale;
- Primarul Municipiului Gheorgheni: asigură funcționalitatea Direcția de asistență socială și identifică resursele necesare funcționării serviciilor sociale, aprobă procedurile și instrumentele de lucru necesare;
- Personalul din cadrul Direcția de asistență socială: asigură ducerea la îndeplinire a planului de dezvoltare a serviciilor sociale;
- Monitorizare și evaluare: Primarul, Consiliul local și Direcția de Asistență Socială ;
- Raportare: Direcția de asistență socială;
- Actualizare/revizuire plan/indicatori de performanță etc.: Primarul, Consiliul local
- Persoana desemnată de Municipiul Gheorgheni, cu atribuții de răspundere pentru serviciile sociale prestate este D-na Gereőffy Imola-Director executiv.
-

Întocmit

Director executiv D.A.S -Gereőffy Imola