

Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență

Scopul procedurii:

Se aplică pentru cazurile de abuz, neglijență, maltratare și rele tratamente în rândul beneficiarilor, situații identificate/semnalate de către echipa ECI în comunitatea locală; Procedura de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz/ neglijență în rândul beneficiarilor, are ca și scop referirea cazurilor identificate, către serviciile de specialitate; Aplică proceduri, metodologii, instrumente de lucru și tehnici specifice pentru persoanele afectate de sărăcie și excluziune socială, care sunt supuse abuzului, neglijării, maltratării, aplicării de rele tratamente minorului și nu numai.

Legislație:

- [Ordinul MMJS/MS/MEN nr. 393/630/4236/2017](#) - privind aprobarea Protocolului de colaborare în vederea implementării serviciilor comunitare integrate necesare prevenirii excluziunii sociale și combaterii sărăciei;
- [Legea nr. 292/2011](#) - Legea Asistenței Sociale cu completările și modificările ulterioare;
- [Legea nr. 1/2011](#) - Legea Educației Naționale, cu modificările și completările ulterioare;
- [Legea nr. 272/2004](#) privind protecția și promovarea drepturilor copilului cu modificările și completările ulterioare;
- [Legea nr. 416/2001](#) privind venitul minim garantat cu modificările și completările ulterioare;
- [Legea nr. 17/2000](#) privind asistența socială a persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare;
- [Legea nr. 448/2006](#) privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap cu modificările și completările ulterioare;
- [Legea nr. 217/2003](#) pentru prevenirea și combaterea violenței domestice cu modificările și completările ulterioare;
- [Hotărârea nr. 49/2011](#) pentru aprobarea Metodologiei cadru privind prevenirea și intervenția în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de violență asupra copilului și violență în familie;
- [Legea nr. 678/2001](#) privind prevenirea și combaterea traficului de persoane cu modificările și completările ulterioare;
- [Hotărârea nr. 797/2017](#) pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;

- [Hotărârea nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- [Legea nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale cu modificările și completările ulterioare;
- [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 pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale;
- [Ordinul nr. 25/2019](#) privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție special;
- [Ordinul nr. 26/2019](#) privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip familial destinate copiilor din sistemul de protecție special;
- [Ordinul nr. 27/2019](#) privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor;
- [Ordinul nr. 81/2019](#) privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre maternale;
- [Ordinul nr. 82/2019](#) privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități (Anexele 1-7);
- [Ordinul nr. 28/2019](#) privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice (Anexele 1-7);
- [Hotărâre nr. 426/2020](#) privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale;
- [Regulamentului \(UE\) 2016/679](#) privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Reglementări interne ale furnizorului de servicii sociale:

- Regulamentul de organizare și funcționare - [Anexa 4 la nomenclatorul serviciilor sociale aprobat prin HG Nr. 867/2015](#);
- Regulamentul de ordine interioară.

În cadrul acestei proceduri se vor folosi următoarele documente:

- Fișă de evaluare - identificarea vulnerabilităților la nivel individual și comunitar;
- Fișă de evaluare - identificarea priorităților de intervenție în situații de urgență;
- Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite;
- Fișă semnalare abuz - *se utilizează modelul DGASPC*;
- Declarații ale copilului, ale altor persoane care au luat la cunoștință cazul, în calitate de martori la presupusa agresiune;
- Consimțământul scris al părinților/părintelui în situațiile de abuz asupra minorului;
- Adrese întocmite către alte instituții de resort;
- Raport social - anchetă socială;
- Fișă de reevaluare;
- Fișă de consiliere;
- Fișa beneficiarului

Recomandări pentru derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Procedura de abuz/neglijare/ maltratare cuprinde următoarele acțiuni:

- În acordarea de servicii comunitare integrate, echipa comunitară integrată poate **identifica cazurile** de abuz, neglijare, maltratare și/sau aplicarea de rele tratamente pe parcursul derulării proceselor de evaluare, reevaluare sau intervenție. Identificarea situațiilor de abuz poate fi făcută și de către alți membrii ai comunității locale, în acest sens, structurile formale sau informale care identifică situațiile de abuz, au obligația de a anunța cazurile în regim de urgență la Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului de care aparțin potrivit așezării zonale;
- **Semnalarea/ Sesizarea** este un proces prin care o situație de violență asupra copilului este adusă la cunoștința autorităților abilitate să ia măsuri în interesul victimei, urmând să se asigure accesul la servicii specializate. Semnalarea o poate face Persoana care a suferit o formă de abuz sau orice persoană care intră în contact cu aceasta: un membru al familiei, o rudă, un alt cunoscut al familiei, un vecin, un martor sau profesioniști din domeniul medico-sanitar, psihologi, psihoterapeuți, cadre didactice, jandarmi etc..Semnalarea sau sesizarea se poate face direct, în scris sau telefonic. Persoana care face semnalarea poate contacta autoritățile abilitate (SPAS-uri, unități de poliție, DGASPC-uri) prin intermediul numerelor de telefon vizibile pe paginile web ale acestora (de exemplu telefonul copilului, linie telefonică la nivel de DGASPC). Anumite cazuri pot fi sesizate și la Asociația Telefonul Copilului:116111. Pentru semnalarea/ sesizarea în scris recomandăm utilizarea modelului de raport de referire¹. În acest sens, sunt desemnate persoane de contact cu scopul de a menține legătura cu entitățile care au referit cazul, transmitând informații permanente cu privire la evoluția cazului.
- Orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul serviciului de asistență comunitară se consemnează într-un **registru de evidență a incidentelor** deosebite.
- Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, deces, furturi, agresiuni și alte contravenții și infracțiuni, orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului) în maxim 24 de ore de la constatare.
- Personalul de specialitate al serviciului de asistență comunitară asigură consilierea și sprijinul pentru beneficiarii care au fost supuși abuzului, neglijării, exploatării, unui tratament inuman sau degradant sau în orice alte situații care îi pot afecta în mod negativ.

Ca măsuri de prevenire a unor asemenea situații, furnizorul de servicii sociale asigură:

- a) **Instruirea periodică** a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare:

¹ A se consulta manualul destinat ECI

- Semne fizice (vânătași, leziuni, arsuri, hemoragii etc.);
- Semne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală;
- Ticuri (clipit, rosul unghiilor etc);
- Persistența unor senzații olfactive sau cutanate obsedante;
- Modificarea rapidă a dispoziției afective;
- Impulsivitate, agresivitate;
- Autostigmatizare, autoculpabilizare;
- Neglijență în îndeplinirea sarcinilor și incapacitate de a respecta un program impus;
- Dificultăți în relaționare și comunicare; etc.

b) Garantarea protecției beneficiarilor împotriva oricăror repercursiuni datorate sesizării unor tentative, intenții sau situații de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

- În situația în care persoanele afectate de abuz sunt persoane cu handicap sau persoane vârstnice, atunci când asistentul social din ECI identifică cazul, acesta va semnala unitatea de poliție din zona respectivă; în situațiile în care persoana supusă abuzului necesită spitalizare, asistentul medical comunitar are responsabilitatea de a contacta unitatea sanitară din proximitate în vederea acordării de servicii medicale;
- În situația în care persoanele afectate de abuz sunt persoane cu handicap sau persoane vârstnice care au discernământ, asistentul social le va prezenta acestora informații cu privire la posibilitatea de a fi scoase din mediul familial care le periclitează viața și siguranța și de a fi internate în centre rezidențiale de specialitate care acordă servicii specializate de îngrijire.
- În situația în care persoanele afectate de abuz sunt persoane cu handicap sau persoane vârstnice fără discernământ, puse sub interdicție judecătorească, ca măsură de protecție, iar abuzul/neglijarea/maltratarea/aplicarea de rele tratamente este realizat de către persoanele care au calitatea de tutore, asistentul social sesizează instanța de judecată și propune schimbarea tutorelului (conform Cod Civil art. 111 și art. 165); instanța de judecată decide numirea unui alt tutore, iar acest lucru este adus la cunoștință autorității tutelare, DGASPC-ULUI și SPAS-ului; persoana care a fost desemnată ca tutore se va asigura de traiul în siguranță al beneficiarului la domiciliul acestuia sau poate decide internarea într-un centru de specialitate, în situația în care îngrijirea nu poate fi acordată la domiciliu.
- În situația în care există beneficiari care au incapacitate/imposibilitate de a scrie sau de a citi (handicap vizual, fizic, analfabetism, alte cauze), membrii ECI au obligația de a explica pe înțelesul acestora documentele pe care trebuie să le semneze (sesizare, etc.), asigurându-se că beneficiarul înțelege cele transmise și este de acord cu cele propuse în documentele elaborate;
- Semnătura pe documentele propuse poate fi sub forma unor caractere sau sub forma unei amprente, în acest caz folosindu-se tușieră. Pentru aceste situații este recomandată prezența unui martor, care să ateste cele consemnate și discutate între membrii ECI și beneficiar.

- De asemenea, pentru a respecta principiul nediscriminării în accesarea de servicii integrate, membrii ECI pot redacta documente în numele beneficiarului, dacă acesta se află în imposibilitatea de a le redacta singur, acest lucru fiind menționat și inserat în interiorul documentului.

COMP. ASISTENȚĂ SOCIALĂ