

PROCEDURI ȘI INSTRUMENTE SAC CU EXPLICAȚII/INFORMAȚII/DETALII

1. Procedura de accesare a serviciilor comunitare integrate prin intermediul SAC - aceasta precizează, după caz: criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, actele necesare, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul, etc. Procedura de accesare a serviciului, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale și este disponibilă la sediul serviciului pe suport de hârtie.

2. Cerere acordare servicii comunitare integrate - anexă la Procedura de accesare a SAC prin intermediul serviciului de asistență comunitară. Constituie modalitatea prin care solicitantul (persoana beneficiară, aparținătorul sau reprezentantul legal al persoanei beneficiare) solicită acordarea serviciilor comunitare integrate de către membrii ECI. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

3.a. Registrul de evidență a beneficiarilor fără contract - Personalul serviciului înregistrează beneficiarii în registru: numele și prenumele beneficiarului, data nașterii, seria și numărul cărții de identitate, adresa de domiciliu/rezidență, data și ora la care a fost accesat serviciul (sau s-a efectuat intervenția/s-a acordat măsura de sprijin), activitatea desfășurată sau tipul de intervenție/de suport acordat, semnătura beneficiarului.

Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor arhivate, precum și lista acestora sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului. Registrele de evidență a beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, permițând astfel păstrarea confidențialității cu privire la datele personale.

3.b. Registrul de evidență a beneficiarilor cu contract - Pentru beneficiarii cu care s-au încheiat contracte de furnizare servicii, personalul serviciului întocmește un registru separat de evidență a beneficiarilor în care menționează: numele și prenumele beneficiarului, vârsta acestuia, numărul contractului de furnizare servicii și data încheierii acestuia.

Evidența beneficiarilor poate fi efectuată anonim, fără contract și documentația aferentă pentru persoanele dependente de droguri, alcool, persoanele implicate în prostituție, victimele violenței în familie, precum și pentru alte persoane aflate în situații de stigmatizare și discriminare.

Registrul/registrele de evidență a beneficiarilor arhivate, precum și lista acestora sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.

Registrele de evidență a beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, permițând astfel păstrarea confidențialității cu privire la datele personale.

4. Contract acordare servicii integrate - modelul contractului de furnizare servicii, este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale și este disponibil la sediul furnizorului. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

5. Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar - Procedura stabilește situațiile în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare (prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului serviciului, prin acordul ambelor părți, etc.).

Beneficiarii sunt informați asupra condițiilor/situațiilor de încetare a serviciului.

Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale și este disponibilă la sediul serviciului social pe suport de hârtie.

6. Cerere încetare-suspendare a acordării serviciilor comunitare integrate - anexă la Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar. Constituie modalitatea prin care beneficiarul solicită încetarea/suspendarea acordării serviciilor comunitare integrate. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

7. Fișă închidere caz - este anexă la Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar. Constituie modalitatea prin care responsabilul de caz înregistrează încetarea/suspendarea acordării serviciilor comunitare integrate precum și necesitatea monitorizării ulterioare a cazului. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

8. Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului - Procedura de evaluare stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

Procedurile de evaluare variază în funcție de activitățile desfășurate, pornind de la evaluarea situației socio-economice și a relațiilor sociale ale persoanei sau familiei/gospodăriei, până la o evaluare mai complexă care are drept scop identificarea unor nevoi specifice unei anumite categorii de beneficiari. Este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale și este disponibilă la sediul serviciului social pe suport de hârtie.

9. Fișa de evaluare - identificarea vulnerabilităților la nivel individual și comunitar - Instrumentul a fost elaborat pentru a veni în suportul specialiștilor în etapele de pregătire și efectuare a evaluării. Instrumentul detaliază generic, multipli factori de risc și/sau vulnerabilități pe planuri variate, din punctul de vedere al asistenței sociale, al educației, al asistenței medicale comunitare, al locuirii, al ocupării forței de muncă, al transporturilor, al utilităților publice, ca domenii majore de intervenție pentru combaterea sărăciei și marginalizării sociale. Toate aspectele menționate anterior sunt prezentate din prisma întregii populații, împărțite pe toate categoriile de vârstă existente la nivel de comunitate.

Totodată, instrumentul enumeră o serie de posibili factori de risc și/sau vulnerabilități de la nivel comunitar și de la nivel județean sau central.

Instrumentul este integrat, include indicatori specifici fiecăruia dintre cei trei specialiști din echipa comunitara integrată.

Se completează de către membrii echipei, ca urmare a evaluării, doar fișa pentru enumerarea vulnerabilităților identificate.

Modelul fișelor de evaluare/reevaluare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale și sunt disponibile la sediul serviciului social. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

10. Fișa de evaluare - identificarea priorităților de intervenție în situații de urgență - Instrumentul a fost elaborat cu scopul de a ajuta specialiștii din echipele comunitare integrate să stabilească cu ușurință, obiectivitate și celeritate necesitatea intervenției în situațiile de urgență, situațiile de urgență fiind considerate acelea în care o persoană este afectată din punctul de vedere al integrității umane: sănătate, siguranță, securitate - fiind în pericol major, apropiat, datorat sieși sau al altor factori externi sau al altor persoane din proximitate.

Instrumentul este integrat, include indicatori specifici fiecăruia dintre cei trei specialiști din echipa comunitara integrată.

Se completează de către membrii echipei, ca urmare a evaluării, doar fișa pentru enumerarea vulnerabilităților identificate.

Modelul fișelor de evaluare/reevaluare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale și sunt disponibile la sediul serviciului social. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

11. Raport social/anchetă socială - Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, psiholog, medic, asistentă medicală, consilier școlar, educator, psihopedagog, ergoterapeut, etc).

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, la evaluarea acestuia se va ține cont de orice altă evaluare realizată de serviciile publice de asistență socială, de structurile cu atribuții în evaluare complexă prevăzute de lege, precum și de recomandările formulate de alte instituții/organizații publice sau private (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, traficului de droguri, etc.).

Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

În instrument este prevăzută o rubrică destinată semnăturii acestuia, pentru luare la cunoștință. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

Ghid de interviu - Pentru ghidul de interviu nu se poate oferi un model ținând cont de faptul că acesta trebuie să fie adaptat situațiilor individuale evaluate de către specialiști. Acesta se va desfășura în conformitate cu indicatorii-datele aferente raportului de evaluare sau al anchetei sociale.

12. Fișă de reevaluare - Periodic, se realizează reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află. Termenele de reevaluare se stabilesc de personalul care efectuează evaluarea inițială sau de responsabilul de caz. Modelul fișelor de evaluare/reevaluare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale și este disponibil la sediul serviciului social. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

13. Fișa de consiliere - furnizorul de servicii poate organiza activități de informare și consiliere care privesc drepturile sociale, prevenirea și combaterea unor comportamente care pot conduce la creșterea riscului de excludere socială (violența în familie, traficul de persoane, delincvență ș.a., precum și măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale și inserției/reinserției familiale a categoriilor de persoane defavorizate; furnizorul poate organiza și activități de consiliere psihologică, precum și, după caz, terapii de specialitate. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

14. Planul de intervenție elaborat de asistentul social - Planul de intervenție stabilește activitățile realizate în sprijinul unei persoane, unei familii, gospodăriei sau unui grup.

Furnizorul serviciului are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiștii necesari pentru elaborarea și aplicarea planului de intervenție și efectuarea activităților. Se completează de asistentul social.

Modelul planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. Planurile de intervenție sunt disponibile la sediul serviciului social, în dosarele personale ale beneficiarilor. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

15. Planul de intervenție SCI elaborat prin colaborarea ECI - Planul de intervenție stabilește activitățile realizate în sprijinul unei persoane, unei familii, gospodăriei sau unui grup.

Furnizorul serviciului are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiștii necesari pentru elaborarea și aplicarea planului de

intervenție și efectuarea activităților. Document integrat, se completează de membrii ECI. Modelul planului de intervenție este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. Planurile de intervenție sunt disponibile la sediul serviciului social, în dosarele personale ale beneficiarilor. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

16. Fișa 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. Fișele beneficiarilor, precum și orice alte documente referitoare la activitățile derulate, după caz sunt disponibile la sediul serviciului social. Fișele beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, permițând astfel păstrarea confidențialității cu privire la datele personale. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

17. Registrul de activități - Monitorizarea aplicării planului de intervenție destinat unui grup de beneficiari se efectuează prin utilizarea unui registru de activități, în care se consemnează data și intervalul orar de desfășurare a activităților și numărul de beneficiari, la care se atașează lista nominală a acestora și date de identificare din cartea de identitate. Registrul de activități, precum și orice alte documente referitoare la activitățile derulate, după caz sunt disponibile la sediul serviciului social.

18. Caietul de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale - 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).

Caietul de evidență a produselor alimentare și bunurilor materiale, precum și orice alte documente referitoare la activitățile derulate, după caz sunt disponibile la sediul serviciului social.

19. Raport referire - Referirea este o metodă folosită cu preponderență de către asistentul social pentru a transfera sau a redirecționa situațiile punctuale problematice ale beneficiarilor, a căror rezolvare constituie obiectul de activitate al altor instituții. În funcție de complexitatea situației problematice identificate, specialistul utilizează diverse tipuri de referire, adaptându-se pe nevoia specifică a persoanei asistate. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

20. Carta drepturilor beneficiarilor - Furnizorul serviciului

Carta drepturilor beneficiarilor, care are în vedere cel puțin următoarele drepturi ale beneficiarilor:

1. să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
2. să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;
3. să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
4. să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
5. să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
6. să li se respecte demnitatea și intimitatea;
7. să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite

Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor înscrise în Cartă. Personalul serviciului informează beneficiarii cu privire la drepturile înscrise în Cartă. Carta este afișată la sediul furnizorului serviciului și în birourile/cabinetele personalului.

Carta drepturilor beneficiarilor este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale. Carta drepturilor beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social, beneficiarii având posibilitatea să se informeze cu privire la drepturile lor în relația pe care o au cu furnizorul serviciului și personalul acestuia.

21. Codul de etică al specialiștilor SCI - Furnizorul serviciului deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Codul de etică este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social, beneficiarii având posibilitatea să se informeze cu privire la drepturile lor în relația pe care o au cu furnizorul serviciului și personalul acestuia.

22. Modelul chestionarelor pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate - În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul serviciului deține și aplică un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate.

Modelul chestionarelor utilizate este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. Modelul chestionarelor utilizate, pe suport de hârtie și chestionarele completate sunt disponibile la sediul serviciului social.

Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.

Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.

23. Registrul de evidență a sesizărilor- reclamațiilor beneficiarilor - Furnizorul serviciului informează beneficiarii asupra modalității de a formula, în scris, sesizări sau reclamații.

Furnizorul serviciului constituie un caiet de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor și le arhivează pe o perioadă de cel puțin 2 ani de la înregistrare.

Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea sunt disponibile la sediul serviciului social.

24. Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență - Furnizorul serviciului elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezitanți legali.

Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie, și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social.

25. Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite - Furnizorul serviciului deține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite, în care consemnează

cazurile de abuz identificate, cât și incidentele deosebite, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

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, furturi, agresiuni, deces, etc.), de îndată, în maxim 24 de ore de la constatare.

Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite este disponibil, pe suport de hârtie, și în orice alt format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), la sediul serviciului social.

26. Recomandări pentru elaborarea fișelor de post ale membrilor ECI - Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

Fișa de post a conducătorului serviciului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

Coordonatorul serviciului este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, material, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate.

Calitatea și performanța serviciului este evaluată periodic de către furnizorul acestuia.

Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului și deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex. Curtea de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekția Socială, șa.).

Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspekție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.

Furnizorul serviciului poate angaja personal calificat și/sau poate încheia contracte de prestări servicii cu diverși specialiști.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, furnizorul serviciului încurajează implicarea voluntarilor și a internilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, respectiv contracte de internship, conform legii.

Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, respectiv contracte de internship, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

Fișa de post se revizuieste anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Fișa de post a personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului. Fișa de post descrie atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu în luna februarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

Fișele de evaluare a personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.

27. Regulamentul cadrul de organizare și funcționare a serviciului social - Anexa 4 Nomenclatorul Serviciilor Sociale - Furnizorul serviciului deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare al serviciului.

Regulamentul propriu de organizare și funcționare și statul de funcții sunt aprobate prin decizia/hotărârea furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.

Regulamentul propriu de organizare și funcționare al serviciului și statul de funcții sunt disponibile, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), atât la sediul furnizorului, cât și al serviciului social. Se atașează la dosarul personal al beneficiarului.

28. Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului - Furnizorul serviciului consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului sesiunile de instruire, organizate lunar sau ori de câte ori situația o impune, referitoare la cunoașterea în detaliu a tuturor procedurilor utilizate.

29. Raport anual de activitate - Furnizorul serviciului elaborează anual un raport de activitate.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior. Raportul de activitate, pe suport de hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio, etc.), este disponibil la sediul serviciului social și se publică anual pe pagina web a serviciului/furnizorului de servicii sociale.

30. Planul propriu de dezvoltare - Furnizorul serviciului încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor.

Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale. Planul propriu de dezvoltare al serviciului este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului serviciului.

31. Planul de instruire și formare profesională - Furnizorul serviciului elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului serviciului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ