

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 1 din 166

APROB,
PRIMAR,
Ing. Ovidiu Laurențiu BALAN

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND "APLICAREA METODEI
MANAGEMENTULUI DE CAZ
ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"**
Cod: PO-DPAS-1

Ediția 1 Revizia 0 Data 23.12.2024

Avizat,
Președinte Comisia de Monitorizare,
Jr. Călin Mircea COSTOIU

Verificat,
Director executiv,
Ec. Ioana Mihaela OLTEAN

Elaborat,
Inspector,
Oana CIBIAN

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 2 din 166

Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
	Pagina de gardă	
	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	1
	Cuprins	
1.	Scopul procedurii	3
2.	Domeniul de aplicare	3
3.	Documente de referință	3-7
4.	Definiții și abrevieri	7-15
5.	Descrierea procedurii	15-69
6.	Responsabilități	69-79
7.	Formular evidență modificări	79
8.	Formular analiză procedură	79
9.	Formular distribuie procedură	80
10.	Anexe, înregistrări, arhivare	80-166

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	
1.	Elaborat	Cibian Oana	Inspector	16.12.2024	
2.	Verificat	Oltean Ioana Mihaela	Director executiv	20.12.2024	
3.	Avizat	Costoiu Călin Mircea	Președinte Comisie monitorizare	23.12.2024	
4.	Aprobat	Bălan Ovidiu Laurențiu	Primar	23.12.2024	

distul Hunedo

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 3 din 166

1. Scopul procedurii

1.1. Stabilește modul de realizare al activității, compartimentele și persoanele implicate în realizarea acesteia.

1.2. Stabilește respectarea unei metodologii unitare pentru coordonarea și integrarea tuturor activităților destinate beneficiarilor - persoane vârstnice cu domiciliul sau reședința pe raza municipiului Orăștie.

1.3. Procedura descrie etapele și documentația conformă/adecvată derulării activității.

1.4. Prin Procedură se urmărește asigurarea unui circuit corect, eficient, operativ și legal al documentelor.

2. Domeniul de aplicare a procedurii

Procedura operațională se aplică în cadrul Direcției Publice de Asistență Socială Orăștie de către personalul cu atribuții în evaluarea și gestionarea managementului de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice.

3. Documente de referință aplicabile activității procedurale

3.1. Legislație primară

(1) Constituția României, republicată;

(2) Ordonanța de Urgență nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

(3) Legea asistenței sociale nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare;

(4) Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

(5) Hotărârea Guvernului nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 4 din 166

(6) Hotărârea Guvernului României 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;

(7) Hotărârea Guvernului României 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;

(8) Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

(9) Legea nr. 16/2000 privind înființarea, organizarea și funcționarea Consiliului Național al Persoanelor Vârstnice, republicată;

(10) Hotărârea Guvernului României nr. 886/2000 pentru aprobarea grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare;

(11) Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

(12) Hotărârea Guvernului României nr. 268/2007 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap;

(13) Ordinul ministrului muncii și justiției sociale 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, cu modificările și completările ulterioare;

(14) Ordinul nr. 1086/2018 privind aprobarea modelului-cadru al Planului anual de acțiune privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului județean/consiliului local/Consiliului General al Municipiului București;

(15) Ordin nr. 393/630/4236/2017 pentru aprobarea Protocolului de colaborare în vederea implementării serviciilor comunitare integrate (SCI) necesare prevenirii excluziunii sociale și combaterii sărăciei, cu modificările și completările ulterioare;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 5 din 166

(16) Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, republicată cu modificările și completările ulterioare;

(17) Ordinul ministrului muncii și protecției sociale, al ministrului afacerilor interne și al ministrului justiției nr. 173/65/3.042/C/2021 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare și intervenție multidisciplinară și interinstituțională în acordarea serviciilor de sprijin și protecție pentru victimele infracțiunilor, cu modificările și completările ulterioare;

(18) Legea nr. 114/1996 privind locuințele, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

(19) Ordinul nr 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;

(20) Legea nr. 208/1997 privind cantinele de ajutor social;

(21) Legea nr. 100/2024 pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul asistenței sociale, precum și pentru completarea Legii nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat în România și pentru modificarea Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului;

(22) Ordonanța de Urgență a Guvernului României nr. 187/2017 privind asistența medicală comunitară, cu modificările și completările ulterioare;

(23) Hotărârea Guvernului României nr. 324/2019 pentru aprobarea Normelor metodologice privind organizarea, funcționarea și finanțarea activității de asistență medicală comunitară;

(24) Ordonanța Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

(25) Legea nr. 211/2004 privind unele măsuri pentru asigurarea informării, sprijinirii și protecției victimelor infracțiunilor, cu modificările și completările ulterioare;

(26) Ordinul ministrului muncii și protecției sociale, al ministrului afacerilor interne și al ministrului justiției nr. 173/65/3.042/C/2021 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare și intervenție multidisciplinară și interinstituțională în acordarea serviciilor de sprijin și protecție pentru victimele infracțiunilor;

(27) Legea nr. 102 din 3 mai 2005 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 6 din 166

(28) Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare;

(29) Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 679/2016;

(30) Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, completată și modificată;

(31) Codul de bună practică al asistentului social, adoptat prin Hotărârea Congresului Național al Colegiului Național al Asistenților Sociali nr. 2/2019.

3.2. Legislație secundară

(1) Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;

(2) Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 1054/2019 pentru aprobarea Normelor metodologice privind coordonarea și supravegherea prin misiuni de îndrumare metodologică a stadiului implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial la entitățile publice;

(3) Regulament (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (Text cu relevanță pentru SEE);

(4) Declarație universală a drepturilor omului din 10 decembrie 1948;

(5) Decizii ANSPDCP.

3.3. Alte documente, inclusiv reglementari interne ale entității publice

- Regulamentul de Organizare și Funcționare al Direcției Publice de Asistență Socială Orăștie;
- Regulamente de organizare și funcționare ale serviciilor sociale din cadrul Direcției Publice de Asistență Socială;
- Regulamente de ordine interioare ale serviciilor sociale din cadrul Direcției Publice de Asistență Socială;
- Convenții de colaborare cu furnizori de servicii sociale publici sau privați care au în îngrijire persoane vârstnice cu domiciliul sau reședința pe raza municipiului Orăștie;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 7 din 166

- Convenții de colaborare cu specialiști din domenii și instituții relevante pentru evaluarea și acordarea de servicii sociale specializate pentru persoanele vârstnice;
- Baze de date/ Registru electronic cu informații privind beneficiarii de servicii sociale acordate prin furnizori publici sau privați, cu domiciliul sau reședința pe raza municipiului Orăștie;
- Dispoziții interne;
- Fișe de post.

4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția
1.	Abuzul	Abuzul apare în momentul în care anumitor persoane li se aplică tratamente dăunătoare, putându-le provoca lezări organice sau tulburări psihice. Abuzul poate fi mai mult sau mai puțin grav. El poate fi de scurtă sau de lungă durată. Poate fi asociat cu situații particulare sau poate fi cronic. Aceste situații pot cuprinde acte de abuz fizic, sexual sau emoțional. Exemple de abuz al adultului includ acte intenționate de violență fizică (ex., înbrâncire, zgâriere, palmuire, aruncare cu un obiect ce poate răni, lovirea cu pumnii, mușcarea) care au avut drept rezultat – sau ar putea avea ca rezultat- vătămarea fizică sau intimidarea victimei; acte sexuale forțate sau prin constrângere; și acte verbale sau simbolice care pot cauza traume psihice (e.g., muștrarea sau umilirea victimei; interogarea victimei; restricționarea dreptului victimei de a veni și a pleca; împiedicarea accesului victimei la asistență; amenințarea victimei; vătămarea sau amenințarea cu vătămare a persoanelor sau lucrurilor importante pentru victimă; restricționarea accesului sau utilizării resurselor financiare de către victimă; izolarea victimei de familie, prieteni sau mijloacele de asistență socială; urmărirea victimei; și încercarea de a face victima să creadă că a înnebunit);
2.	Acces neîngrădit al persoanei cu handicap	Accesul fără limitări sau restricții la mediul fizic, informațional și comunicațional;
3.	Accesibilitate	Ansamblul de măsuri și lucrări de adaptare a mediului fizic, precum și a mediului informațional și comunicațional conform nevoilor persoanelor cu handicap, factor esențial de exercitare a drepturilor și de îndeplinire a obligațiilor persoanelor cu handicap în societate;
4.	Activitățile / serviciile	Activitățile / serviciile se realizează pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții;
5.	Adaptare	Procesul de transformare a mediului fizic și informațional, a produselor sau sistemelor, pentru a le face disponibile și persoanelor

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 8 din 166

		cu handicap;
6.	Adopția	Este operațiunea juridică prin care se creează legătura de filiație între adoptator și adoptat, precum și legături de rudenie între adoptat și rudele adoptatorului;
7.	Ancheta socială	Este o metodă de investigație întemeiată pe diferite tehnici de culegere și de prelucrare a informației, în scopul analizei situației sociale și economice a persoanelor, familiilor, grupurilor sau comunităților;
8.	Aparținători	Aparținătorii sunt persoanele care, fiind sau nu rude cu beneficiarul de servicii sociale, și-au asumat formal sau informal sarcina de a-l sprijini material și moral;
9.	Asistent personal al persoanei cu handicap grav	Persoana care supraveghează, acordă asistență și îngrijire copilului sau adultului cu handicap grav, pe baza planului de recuperare pentru copilul cu handicap, respectiv a planului individual de servicii al persoanei adulte cu handicap;
10.	Asistența Socială	Asistența socială, prin măsurile și acțiunile specifice, are drept scop dezvoltarea capacităților individuale, de grup sau colective pentru asigurarea nevoilor sociale, creșterea calității vieții și promovarea principiilor de coeziune și incluziune socială;
11.	Beneficiarul	Reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale;
12.	Beneficiile de asistență socială	Sunt măsuri de redistribuire financiară/materială destinate familiilor care întrunesc condițiile de eligibilitate prevăzute de lege;
13.	Cămin pentru Persoane Vârstnice	Este serviciul social de tip rezidențial care cuprinde un ansamblu de activități realizate pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor vârstnice, în vederea menținerii / dezvoltării potențialului personal;
14.	Comunitatea locală	Reprezintă membrii organizați ai colectivității locale, formele de asociere a acestora, instituțiile administrației publice locale, precum și alte instituții și servicii publice ori private de interes local;
15.	Comisie de evaluare a persoanelor adulte cu handicap	Organul de specialitate fără personalitate juridică în subordinea consiliilor județene, respectiv a consiliilor locale ale sectoarelor municipiului București, ale cărei atribuții principale sunt stabilite prin prezenta lege;
16.	Confidențialitatea	Confidențialitatea, potrivit căreia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află;
17.	Contribuția lunară	Contribuția lunară de întreținere datorată de persoana vârstnică asistată în centru sau de susținătorii acestuia, este suma de plată a serviciilor sociale oferite în cadrul centrului rezidențial în baza Contractului privind acordarea serviciilor sociale;
18.	Contractarea serviciilor sociale	Reprezintă procedura de achiziționare/concesionare a serviciilor sociale, în baza unui contract, încheiat în condițiile legii, de către autoritățile administrației publice locale;
19.	Costul standard	Reprezintă suma minimă aferentă cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculată pentru un beneficiar / tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate și / sau altor

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 9 din 166

		criterii prevăzute de lege. În legislația actuală se utilizează ca termen echivalent standardul minim de cost;
20.	Deficiență	Este consecința pierderii sau a unei anormalități a structurii corpului ori a unei funcții fiziologice;
21.	Dizabilitatea	Este termenul generic pentru afectări, limitări ale activității și restricții în participare, în contextul interacțiunii dintre individul care are o problemă de sănătate și factorii contextuali în care se regăsește, respectiv factorii de mediu și personali;
22.	Documentarul de instituționalizare	Totalitatea actelor întocmite la admiterea într-un centru;
23.	Domiciliul	Reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;
24.	Ediție a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri de sistem, operaționale sau de lucru, aprobată și difuzată;
25.	Egalizarea șanselor	Procesul prin care diferitele structuri sociale și de mediu, infrastructura, serviciile, activitățile informative sau documentare devin disponibile și persoanelor cu handicap;
26.	Eligibilitatea	Reprezintă setul de condiții obligatorii care trebuie să fie îndeplinite de către potențialul beneficiar pentru a putea fi selectat în vederea acordării beneficiilor de asistență socială și serviciilor sociale;
27.	Evaluarea	Evaluarea socială, ca parte integrantă a evaluării multidisciplinare, fundamentează proiectarea oricărui demers social și are în vedere identificarea principalelor riscuri și nevoi sociale, în scopul orientării intervenției specifice;
28.	Familie monoparentală	Este persoană singură și copiii aflați în întreținerea acesteia și care locuiesc împreună cu aceasta;
29.	Furnizor de servicii sociale	Furnizorii de servicii sociale pot fi persoane fizice sau juridice, publice ori private, după cum urmează: serviciul public de asistență socială la nivel județean și local; alte servicii publice specializate la nivel județean sau local; unități de asistență medico-socială; instituții publice care dezvoltă compartimente de asistență socială specializate; asociații și fundații, cultele religioase și orice alte forme organizate ale societății civile; persoane fizice autorizate în condițiile legii; filiale și sucursale ale asociațiilor și fundațiilor internaționale recunoscute în conformitate cu legislația în vigoare; organizații internaționale de profil. Furnizorii de servicii sociale pot organiza și acorda servicii sociale numai dacă sunt acreditați în condițiile legii;
30.	Fișa beneficiarului	Este documentul în care se consemnează toate intervențiile efectuate și durata acestora în procesul de planificare și monitorizarea activităților/serviciilor desfășurate cu beneficiarul;
31.	Fișa de evaluare / reevaluare (F.Ev. / Reev.)	Detaliază tipurile de servicii recomandate pentru a fi acordate la domiciliu sau în regim instituționalizat și se stabilesc pe baza evaluării nevoilor și încadrării în grade de dependență, a situației economice și sociale a persoanei vârstnice;
32.	Fișa monitorizare servicii (F.M.S.)	Este documentul în care se consemnează evoluția situației / progreselor beneficiarilor în întâlnirea de lucru a managerului de caz cu echipa multidisciplinară;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 10 din 166

33.	Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice	Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice este utilizată în încadrarea persoanelor vârstnice în grade de dependență și în elaborarea planului individualizat de îngrijire și asistență;
34.	Grupul vulnerabil	Desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-și pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de boală, dizabilitate, sărăcie, dependență de droguri sau de alcool ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială;
35.	Incapacitatea	Reprezintă reducerea parțială ori totală a posibilității de a realiza o activitate motrică, cognitivă sau un comportament;
36.	Incluziune socială	Setul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale;
37.	Integrare socială	Procesul de interacțiune dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căruia se realizează un echilibru funcțional al părților;
38.	Invaliditatea	Este o noțiune medico-juridică care exprimă statutul particular al unei persoane asigurate în sistemul public de pensii și alte drepturi de asigurări sociale, care beneficiază de drepturi conform legii;
39.	Însoțitor	Procesul de interacțiune dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căruia se realizează un echilibru funcțional al părților;
40.	Managementul serviciilor sociale	Reprezintă gestionarea de către conducerea desemnată legal a activităților și resurselor materiale, umane și financiare ale serviciului/instituției/unității de asistență socială;
41.	Manager de caz	Membru al echipei pluridisciplinare care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu beneficiarul;
42.	Managementul de caz	Reprezintă o metodă de coordonare și integrare a tuturor activităților destinate grupurilor vulnerabile, de organizare și gestionare a măsurilor de asistență socială specifice, utilizată de către asistenți sociali, în acord cu obiectivele stabilite în planurile de intervenție și/sau în planurile de servicii sociale; în cadrul serviciului social, responsabilul de caz desemnat de furnizorul de servicii sociale participă la managementul de caz, cu respectarea standardelor minime de calitate;
43.	Membru de familie	a) ascendenții și descendenții, frații și surorile, soții și copiii acestora, precum și persoanele devenite rude prin adopție, potrivit legii; b) soțul/soția și/sau fostul soț/fosta soție; frații, părinții și copiii din alte relații ai soțului/soției sau ai fostului soț/foste soții; c) persoane care au stabilit relații asemănătoare aceloră dintre soți sau dintre părinți și copii, actuali sau foști parteneri, indiferent dacă acestea au locuit sau nu cu agresorul, ascendenții și descendenții partenerii/partenerului, precum și frații și surorile acestora; d) tutorele sau altă persoană care exercită în fapt ori în drept drepturile față de persoana copilului; e) reprezentantul legal sau altă persoană care îngrijește persoana cu boală psihică, dizabilitate intelectuală ori handicap fizic, cu excepția celor care îndeplinesc aceste atribuții în exercitarea sarcinilor profesionale;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 11 din 166

44.	Măsurile de protecție	Măsurile stabilite de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, cuprinse în programul individual de reabilitare și integrare socială, de tip: asistent personal, asistent personal profesionist, servicii sociale la domiciliu sau centre de zi sau rezidențiale;
45.	Nevoi	Nevoile se definesc prin perspectiva beneficiarului, aflat temporar sau permanent în imposibilitatea de a-și satisface trebuințele prin forțe proprii;
46.	Nevoia specială	Reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecțiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieții, prezintă o dizabilitate, precum și a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală;
47.	Parteneriatul	Parteneriatul, potrivit căruia autoritățile publice centrale și locale, instituțiile publice și private, 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;
48.	Participarea beneficiarilor	Participarea beneficiarilor, potrivit căreia beneficiarii 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;
49.	Persoana singură	Este persoana care se află în una din următoarele situații: este necăsătorită, este văduvă, este divorțată, are soțul/soția declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească, are soțul/soția arestat/arestată preventiv pe o perioadă mai mare de 30 de zile sau execută o pedeapsă privativă de libertate și participă la întreținerea copiilor, nu a împlinit 18 ani și este necăsătorită sau are soțul/soția arestat/arestată preventiv pe o perioadă mai mare de 30 de zile sau execută o pedeapsă privativă de libertate și nu participă la întreținerea copiilor, a fost numită tutore sau i s-au dat în plasament unul sau mai mulți copii și este necăsătorită sau divorțată;
50.	Persoana vârstnică	În conformitate cu art. 1 din Legea nr.17/2000, este persoana care a împlinit vârsta legală de pensionare; Sunt considerate a fi persoane vârstnice, cele care se află în perioada în care se manifestă un declin pe plan fiziologic, psihologic și social, ca urmare a evoluției firești din punct de vedere biologic. Îmbătrânirea este ansamblul proceselor pe care le suferă un organism, după faza de dezvoltare;
51.	Personal de specialitate	Sunt specialiștii din diferite domenii (cel puțin 3 persoane) care realizează evaluare, planificare și monitorizarea serviciilor sociale acordate beneficiarilor în centru;
52.	Persoanele care se gospodăresc împreună	Reprezintă grupul de persoane între care nu există relații de rudenie, dar care locuiesc împreună, sunt înscrise în cartea de imobil și sunt luate în calcul la stabilirea cheltuielilor de întreținere a locuinței.
53.	Persoanele cu dizabilități	Reprezintă acele persoane care au deficiențe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată, deficiente care, în interacțiune cu

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 12 din 166

		diverse bariere, pot îngreuna participarea deplină și electivă a persoanelor în societate, în condiții de egalitate cu ceilalți;
54.	Plan individual de servicii (P.I.S.)	Documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru adulții cu handicap, prin care se realizează activitățile și serviciile precizate în programul individual de reabilitare și integrare socială;
55.	Planul Individualizat de Asistență și Îngrijire (P.I.A.I)	Este documentul care se elaborează în baza evaluării / reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate, prin care se propun servicii/activități care acoperă nevoile de îngrijire, recuperare și integrare socială;
56.	Procedura	Prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților; PS (Procedura de sistem) = procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor structurilor din cadrul entității publice; Structura = compartiment / serviciu / birou / secție / cabinet, etc.; Conducătorul structurii = conducătorul entității/șef compartiment/șef serviciu/șef birou, etc.; PO (Procedura Operațională) = procedura care descrie o activitate complexă sau un proces care se desfășoară la nivelul uneia sau mai multor structuri din cadrul entității publice; PL (Procedura de lucru) = procedura care descrie o activitate simplă sau un proces care se desfășoară la nivelul unei singure structuri din cadrul entității publice;
57.	Procesul de incluziune socială	Reprezintă ansamblul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sănătății, informării-comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale și asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale și politice ale societății;
58.	Procesul de integrare socială	Reprezintă interacțiunea dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căreia se realizează un echilibru funcțional al părților;
59.	Program individual de reabilitare și integrare socială	Documentul elaborat de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, în care sunt precizate activitățile și serviciile de care adultul cu handicap are nevoie în procesul de integrare socială;
60.	Protecție socială	Se definește în contextul principiilor, valorilor și tradițiilor ce guvernează relațiile sociale dintre indivizi, grupuri, comunități și instituții în statele Uniunii Europene și reprezintă un ansamblu de măsuri și acțiuni care au ca scop asigurarea unui anumit nivel de bunăstare și securitate socială pentru întreaga populație și în mod special pentru anumite grupuri sociale. Protecția socială cuprinde două componente de bază: asigurările sociale în sistem contributiv și asistența socială non-contributivă;
61.	Reclamația	Formulare făcută scrisă sau verbală cu privire la lipsa calităților / serviciilor oferite de instituție, sau alte încălcări ale drepturilor și

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 13 din 166

		intereselor beneficiarilor;
62.	Reprezentant legal	Părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile față de persoana cu handicap;
63.	Respectarea demnității umane	Respectarea demnității umane, potrivit căreia fiecărei persoane 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;
64.	Responsabil de caz	Membrul echipei de specialitate care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu beneficiarul;
65.	Reședința	Reprezintă adresa la care persoana fizică declară că are locuința secundară, alta decât cea de domiciliu;
66.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate;
67.	Serviciile de tip familial	Sunt acele servicii prin care se asigură, la domiciliul unei persoane fizice sau familiei, creșterea și îngrijirea copilului separat, temporar sau definitiv, de părinții săi, ca urmare a stabilirii în condițiile legii a măsurii plasamentului;
68.	Serviciile comunitare	Sunt serviciile sociale organizate într-o unitate administrativ-teritorială organizată la nivel de comună, oraș, municipiu și privesc serviciile acordate la domiciliu și în centre de zi, precum și serviciile rezidențiale adresate exclusiv cetățenilor din unitatea administrativ teritorială respectivă; sunt similare cu serviciile sociale acordate în comunitate;
69.	Sistem de control managerial	Ansamblu de structuri organizatorice, responsabilități, proceduri, procese și resurse ce are ca scop implementarea controlului managerial;
70.	Situația de dificultate	Este situația în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viață, din cauze socioeconomice, de sănătate și/sau care rezultă din mediul social de viață dezavantajat, și-a pierdut sau limitat propriile capacități de integrare socială; în situația de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane și comunități, ca urmare a afectării majorității membrilor lor;
71.	Standardul de cost	Este costul minim aferent cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculat pentru un beneficiar pe tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate și/sau altor criterii prevăzute de lege;
72.	Standardul minim de calitate	Este un set de criterii aprobate prin acte normative obligatorii la nivel național a căror aplicare asigură un nivel minim acceptabil de performanță al procesului de furnizare a serviciilor sociale;
73.	Șanse egale	Rezultatul procesului de egalizare a șanselor, prin care diferitele structuri ale societății și mediului sunt accesibile tuturor, inclusiv persoanelor cu handicap;
74.	Tehnologie asistivă și de acces	Tehnologia care asigură accesul cu șanse egale al persoanelor cu handicap la mediul fizic, informațional și comunicațional;
75.	Titularul plății	Este beneficiarul prestației sociale sau o altă persoană fizică sau juridică, îndreptățită conform legii la plata prestației sociale;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 14 din 166

76.	Tutelă	În cazul în care ambii părinți fiind morți, necunoscuți, decăzuți din drepturile părintești, puți sub interdicție, dispăruți ori declarați morți, copilul este lipsit de îngrijirea ambilor părinți, copilul va fi pus sub tutelă.
77.	Tutore	Persoană fizică numită prin decizia autorității tutelare pentru a îndeplini, sub supravegherea, controlul și îndrumarea acesteia, sarcina tutelei cu privire la un minor sau la o persoană pusă sub interdicție; orice persoană majoră poate fi numită tutore
78.	Uniunea consensuală	Este reprezentată de acele cupluri necăsătorite care locuiesc și se gospodăresc împreună, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei;
79.	Venitul	Reprezintă totalitatea sumelor pe care persoana sau membrii familiei le realizează/primesc ca urmare a unei activități salarizate, independente sau agricole, așa cum sunt acestea definite de Codul fiscal, din valorificarea, folosirea, cedarea unor bunuri aflate în proprietate, precum și cele care provin din drepturi de asigurări sociale de stat, asigurări de șomaj, asistență socială, obligații legale de întreținere, alte indemnizații, alocații și ajutoare cu caracter permanent ori creanțe legale;
80.	Violența în familie	Se referă la orice acțiune fizică sau verbală, săvârșită cu intenție de către un membru de familie împotriva altui membru al aceleiași familii, care provoacă o suferință fizică, psihică, sexuală sau un prejudiciu material.

4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	PS	Procedură sistem
2	PO	Procedură operațională
3	PL	Procedura de lucru
4	E	Elaborare
5	V	Verificare
6	A	Aprobare
7	Ap	Aplicare
8	I	Informare
9	E	Evidență
10	Ah	Arhivare
11	L	Lege
12	OMFP	Ordin al Ministrului Finanțelor Publice
13	OG	Ordonanță de Guvern
14	HG	Hotărâre de Guvern
15	OSGG	Ordin al Secretariatului General al Guvernului

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 15 din 166

16	EP	Entitate publică
17	DPAS	Direcția Publică de Asistență Socială
18	DAPL	Direcția Administrație Publică Locală
19	HCL	Hotărâre a Consiliului Local
20	VMI	Venit Minim de Incluziune
21	CNP	Cod numeric personal
22	CPH	Certificat de încadrare în grad de handicap
23	CI / BI / CIP	Carte de Identitate / Buletin de Identitate / Carte de Identitate Provizorie
24	PIRIS	Program Individual de Reabilitare și Integrare Socială
25	F. Ev. / Reev.	Fișa de evaluare / reevaluare și Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice
26	PI	Plan de intervenție (inițial)
27	PIA	Plan de servicii sociale/planul de îngrijire și asistență
28	PIAI	Plan Individualizat de Asistență și Îngrijire
29	PAASS	Planul anual de acțiuni privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului județean/consiliului local/Consiliului General al Municipiului București
30	FMS	Fișa monitorizare servicii
31	MC	Manager de caz
32	RC	Responsabil de caz
33	FSS	Furnizor/furnizori de servicii sociale
34	ROF	Regulament de organizare și funcționare
35	CEPAH	Comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap
36	UAT	Unitate Administrativ Teritorială
37	AJPIS	Agencia Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială

5. Descrierea procedurii de lucru

5.1. Generalități

Direcția Publică de Asistență Socială împreună cu furnizorii publici și privați de servicii sociale au obligația respectării și aplicării metodei managementului de caz în toate etapele procesului de acordare a serviciilor sociale prevăzute de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Managementul de caz reprezintă o metodă de coordonare și integrare a tuturor activităților destinate grupurilor vulnerabile, de organizare și gestionare a măsurilor de asistență socială specifice, utilizată de către asistenții sociali, în acord cu obiectivele stabilite în planurile de intervenție și/sau în planurile de servicii sociale; în cadrul serviciului social, responsabilul de caz

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 16 din 166

desemnat de furnizorul de servicii sociale participă la managementul de caz, cu respectarea standardelor minime de calitate.

Managementul de caz este folosit pentru beneficiarii care se confruntă cu probleme complexe, ce trebuie abordate din mai multe perspective, necesitând intervenția unei echipe interdisciplinare (din aceeași instituție)/pluridisciplinare (din instituții diferite) și implicarea a diferite tipuri de resurse (materiale, umane, instituționale, etc.). Persoanele vârstnice, prin natura dificultăților cu care se confruntă, reprezintă o astfel de categorie de beneficiari.

Această metodă este implementată de către managerul de caz care în calitate sa de membru al echipei interdisciplinare/pluridisciplinare coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu persoana vârstnică.

Implementarea metodologiei privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice are ca scop coordonarea intervențiilor din diferite domenii pentru realizarea integrată a **evaluării nevoilor** și a **resurselor**, a **planificării** și **intervenției**, a **monitorizării** și **evaluării impactului serviciilor comunitare** asigurate persoanelor vârstnice în conformitate cu prevederile legislației în vigoare privind asistența socială a persoanelor vârstnice și implică următoarele:

- evaluarea și identificarea corectă a nevoilor și problemelor vârstnicului;
- stabilirea unor obiective realiste pentru procesul de asistență;
- luarea de decizii bazate pe analize cost-beneficiu în ceea ce privește tipurile de activități pentru atingerea scopului și obiectivelor planului de îngrijire stabilit;
- identificarea, implicarea și coordonarea diverselor resurse (umane, materiale, instituționale) pe parcursul oferirii diferitelor tipuri de servicii;
- empatie și oferirea de sprijin persoanei vârstnice pe parcursul procesului de asistență;
- monitorizarea procesului de asistență din punct de vedere al efectelor și rezultatelor obținute pe parcursul implementării;
- monitorizarea post servicii.

Asistența socială pentru persoanele vârstnice se realizează prin **servicii** și **beneficii sociale**.

Servicii sociale :

- După **regimul de asistare**, serviciile sociale se clasifică în:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 17 din 166

- a) servicii cu cazare, pe perioadă determinată sau nedeterminată: centre rezidențiale, locuințe protejate, adăposturi de noapte sau alte categorii de centre cu cazare, conform prevederilor legale de organizare și funcționare;
- b) servicii fără cazare: centre de zi, centre și/sau unități de îngrijire la domiciliu, cantine sociale, servicii mobile de acordare a hranei, ambulanța socială etc.

➤ După **locul de acordare**, serviciile sociale se asigură:

- a) în locuința de domiciliu sau reședință a beneficiarului;
- b) în centre de zi;
- c) în centre rezidențiale;
- d) la domiciliul persoanei care acordă serviciul;
- e) în comunitate.

➤ După **regimul juridic** al furnizorului, serviciile sociale pot fi organizate ca structuri publice sau private.

➤ Serviciile sociale înființate de furnizorii publici și privați se organizează la nivel teritorial astfel:

a) servicii sociale **de interes local**, adresate beneficiarilor care trăiesc și locuiesc pe raza teritorială a comunei, orașului, municipiului, respectiv a sectoarelor municipiului București;

b) servicii sociale de interes județean, adresate beneficiarilor care trăiesc și locuiesc pe raza teritorială a județului;

c) servicii sociale de interes intercomunitar, adresate beneficiarilor din mai multe unități administrativ-teritoriale.

➤ Pentru serviciile sociale prevăzute de interes județean și intercomunitar, înființarea, organizarea și finanțarea acestora au la bază un contract de parteneriat între unitățile administrativ-teritoriale care se aprobă prin hotărâri ale consiliilor județene sau locale partenere.

➤ **Persoanele vârstnice dependente** beneficiază de servicii de **îngrijire personală** acordate în concordanță cu gradul de dependență în care se află și nevoile individuale de ajutor, precum și în funcție de situația familială și veniturile de care dispun.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 18 din 166

- Autoritățile administrației publice locale au obligația de a asigura serviciile de îngrijire personală acordate **la domiciliu** sau în **centre rezidențiale** pentru **persoanele vârstnice dependente singure** ori a **căror familie nu poate să le asigure îngrijirea.**
- Autoritățile administrației publice locale asigură serviciile de îngrijire personală acordate la domiciliu sau în centre rezidențiale prin **serviciile sociale proprii** sau **contractate de la furnizori privați de servicii sociale.**
- Acordarea serviciilor de îngrijire personală **la domiciliu** a persoanelor vârstnice se realizează de către **îngrijitorul formal sau informal.**
- **Îngrijitorii informali și formali** beneficiază de facilități și servicii de suport, indemnizații, servicii de consiliere, servicii de tip respiro și concediu de îngrijire, **conform legii.**
- Pentru menținerea în mediul propriu de viață și prevenirea situațiilor de dificultate și dependență, persoanele vârstnice beneficiază de **servicii de consiliere, de acompaniere, precum și de servicii destinate amenajării sau adaptării locuinței,** în funcție de natura și gradul de afectare a autonomiei funcționale.
- Îngrijirea persoanelor vârstnice **în cămine** reprezintă o **măsură de asistență socială** și poate fi dispusă cu **titlu de excepție** pentru persoanele care se găsesc în una dintre următoarele situații:
 - a) **nu are familie sau nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta,** potrivit dispozițiilor legale în vigoare;
 - b) **nu are locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii;**
 - c) **nu realizează venituri proprii** sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;
 - d) **nu se poate gospodări singură sau necesită îngrijire specializată;**
 - e) se află în **imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale,** datorită bolii ori stării fizice sau psihice.
- **Centrele rezidențiale destinate persoanelor vârstnice pot fi organizate ca:**
 - a) centre de îngrijire temporară;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 19 din 166

- b) centre de îngrijire pe perioadă nedeterminată, respectiv cămine pentru persoane vârstnice;
- c) locuințe protejate, complex de servicii și alte tipuri de centre.

Beneficii sociale:

Beneficiile de asistență socială se acordă persoanelor vârstnice care se găsesc în situații de vulnerabilitate.

Principalele **tipuri de beneficii sociale** acordate persoanelor vârstnice:

- beneficiile de asistență socială pentru prevenirea și combaterea sărăciei și a riscului de excluziune socială;
- indemnizații de îngrijire, acordate în condițiile legii;
- alocații sau contribuții pentru asigurarea calității serviciilor sociale, destinate acoperirii costurilor hranei în cantine sociale, în centrele rezidențiale de îngrijire, precum și pentru susținerea unor suplimente nutriționale;
- facilități privind transportul urban și interurban, telefon, radio-tv, achiziția de produse alimentare, bilete de tratament balnear sau pentru recreere, precum și a altor servicii;
- ajutoare pentru situații care pun în pericol viața și siguranța persoanei vârstnice, precum și pentru evitarea instituționalizării;
- ajutoare în natură precum: alimente, încălțăminte, îmbrăcăminte, medicamente și dispozitive medicale, materiale de construcții și altele asemenea.

Autoritățile administrației publice locale au responsabilitatea identificării și evaluării nevoilor persoanelor vârstnice, a organizării, planificării și asigurării finanțării sau cofinanțării serviciilor sociale, iar furnizorii de servicii sociale publice și privați au responsabilitatea acordării acestora cu respectarea standardelor de calitate.

Serviciile comunitare de consiliere, în vederea prevenirii marginalizării sociale și pentru reintegrare socială, se asigură fără plata unei contribuții, ca un drept fundamental al persoanelor vârstnice, de către asistenți sociali.

Furnizarea serviciilor sociale se realizează la nivelul comunității și are la bază planul de intervenție realizat în baza evaluării inițiale a nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 20 din 166

Managementul de caz implică parcurgerea următoarelor etape:

1. IDENTIFICAREA, EVALUAREA ÎNIȚIALĂ ȘI PRELUAREA CAZULUI;
2. ÎNTOCMIREA PLANULUI DE INTERVENȚIE;
3. EVALUAREA DETALIATĂ/COMPLEXĂ A SITUAȚIEI;
4. ÎNTOCMIREA FIȘEI SOCIO-MEDICALE (GERIATRICE)
5. ÎNTOCMIREA PLANULUI INDIVIDUALIZAT DE ASISTENȚĂ ȘI ÎNGRIJIRE;
6. ÎNTOCMIREA FIȘEI DE EVALUARE A RISCURILOR;
7. IMPLEMENTAREA MĂSURILOR PREVĂZUTE ÎN PLANUL DE INTERVENȚIE ȘI ÎN PLANUL INDIVIDUALIZAT PRIN FURNIZAREA DE SERVICII;
8. MONITORIZAREA CAZULUI ȘI RE-EVALUAREA PERIODICĂ A PROGRESSELOR ÎNREGISTRATE, DECIZIILOR ȘI INTERVENȚIILOR SPECIALIZATE;
9. SUSPENDAREA CAZULUI (după caz);
10. ÎNCHIDEREA CAZULUI
11. MONITORIZAREA POST SERVICII.

Activitățile desfășurate în cadrul acestor etape se bazează pe **principiile abordării individualizate și personalizate**, precum și pe **implicarea activă** (consultare și participare) a beneficiarului de servicii sociale.

Profesioniștii care intervin în managementul cazului sunt ***managerul de caz*** și ***responsabilul de caz***.

MANAGERUL DE CAZ este asistentul social care deține treapta de competență profesională **specialist** sau **principal**, care, asigură coordonarea tuturor activităților de asistență socială și participă la elaborarea și coordonarea activităților de întocmire și implementare a planului individualizat de protecție pentru beneficiarii care se află în sistemul de protecție rezidențială.

RESPONSABIL DE CAZ este o funcție a asistentului social care deține treapta de competență profesională **practicant** și care asigură coordonarea activităților de asistență socială de tip preventiv în scopul prevenirii instituționalizării beneficiarilor de servicii sociale sau implementarea planurilor și programelor de intervenție specializată în scopul reabilitării, recuperării și reintegrării în familie/societate a beneficiarilor de servicii sociale.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 21 din 166

RESPONSABILUL DE CAZ PREVENIRE (RCP) este asistentul social care deține treapta de competență profesională **debutant** sau **practicant** și care asigură coordonarea activităților de asistență socială **de tip preventiv (nu reparatoriu)**, contribuind la întocmirea și implementarea planului de servicii pentru **prevenirea instituționalizării beneficiarilor de servicii sociale**.

Acordarea serviciilor sociale se realizează numai în contextul unui plan individualizat de intervenție întocmit de către managerul de caz, rol îndeplinit de asistentul social cu treapta de competență specifică.

5.2. Modul de lucru

I. Condiții privind aplicarea metodei managementului de caz în asistența socială a persoanelor vârstnice la nivelul Direcției Publice de Asistență Socială Orăștie

- **Managementul de caz se aplică în toate etapele procesului de acordare a serviciilor sociale** prevăzute la art. 46 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.
- În conformitate cu prevederile art. 4, alin. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, coordonarea intervențiilor din diferite domenii pentru realizarea integrată a evaluării nevoilor și a resurselor, a planificării și intervenției, a monitorizării și evaluării impactului serviciilor comunitare asigurate persoanelor vârstnice se asigură în cadrul managementului de caz.
- Pe pagina de internet a instituției sunt publicate informații cu privire la drepturile persoanelor vârstnice la asistență socială.
- **DPAS Orăștie** procedează la **evaluarea nevoilor de servicii sociale** pentru persoanele vârstnice în comunitate și la **identificarea cazurilor**.
- **Managementul de caz este asigurat de asistentul social din cadrul DPAS Orăștie** pentru persoanele vârstnice vulnerabile, precum și de asistentul social practicant din cadrul serviciului social, desemnat de către furnizorul de servicii sociale ca și **responsabil de caz**.
- **MC** întocmește o **bază de date** cu informații privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale din cadrul DPAS, inclusiv pe baza informațiilor transmise de furnizorii de servicii sociale,

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 22 din 166

prin responsabili de caz din cadrul serviciilor sociale, precum și pe baza informațiilor privind îngrijitorii informal, incluși în procesul de management de caz pentru a permite gestionarea eficientă a informației.

1. Condiții de calificare și experiență pentru persoana desemnată ca MC :

- a) are studii de specialitate în domeniul asistenței sociale finalizate cu licență;
- b) se află **cel puțin** pe treapta de competență profesională– **asistent social practicant**;
- c) experiență anterioară în managementul de caz;
- d) competențe de evaluare a nevoilor, de înțelegere a problemelor beneficiarilor;
- e) competențe de analiză și documentare în pregătirea procesului de intervenție;
- f) competențe de stabilire a obiectivelor;
- g) abilitatea de a comunica verbal și în scris, față-în-față și la distanță;
- h) capacitatea de a utiliza diverse metode și tehnici ce permit definirea problemei sociale (de exemplu observația, interviul, chestionarul, vizita, convorbirea telefonică, genograma, ecomapa, altele) și de a documenta, pe baza și cu ajutorul acestora, situația beneficiarului;
- i) cunoaște și aplică procedura privind protecția datelor cu caracter personal;
- j) cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului;
- k) cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante;
- l) cunoaște și aplică principiul egalității de șanse între femei și bărbați și bărbați și a principiului nediscriminării;
- m) respectă codul de etică profesională.

2. Procedura de desemnare a MC:

- în urma analizei solicitărilor, directorul executiv DPAS propune emiterea *Dispoziției de desemnare a MC (Anexa)*, care este inclusă în original în **dosarul profesional al MC**, iar o

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 23 din 166

copie este inclusă în **dosarul beneficiarului** pentru care a fost desemnat, conform prevederilor legale;

- în **desemnarea MC**, directorul executiv DPAS ia în considerare cel puțin următoarele aspecte:

- complexitatea cazului;
- nevoia de a asigura continuitate în relația cu beneficiarul;
- experiența profesională (asistentul social care deține treapta de competență profesională **specialist** sau **principal**, sau în lipsa acestuia, **cel puțin practicant**) și cunoștințele MC privind tipologia serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice;
- abilitățile MC de coordonare, comunicare și colaborare, precum și cronologia înregistrării solicitărilor;
- în funcție de resursele umane disponibile (nu mai mult de 50 de cazuri/manager).

- referirea cazului către **MC** din partea FSS public sau privat se face prin **Adresă scrisă, însoțită de documente justificative**;

- PMO – DPAS Orăștie cuprinde instruirea/formarea MC și a RC în **Planul anual de instruire și formare profesională** pentru personalul angajat, privind temele: egalitatea de șanse, prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz, a situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante, demnitate, respect și încurajare pentru autonomia individuală și independentă a persoanelor vârstnice;

- formarea MC și RC cuprinde: cursuri de comunicare, schimburi de experiență, participări la conferințe și seminare tematice;

- **directorul executiv DPAS consemnează** instruirea/formarea MC și a RC în **Registrul privind perfecționarea continuă a personalului (Anexa)**;

- MC și RC în toate activitățile desfășurate în cadrul etapelor managementului de caz respectă codul de etică profesională, se bazează pe principiul respectării demnității inalienabile, a autonomiei individuale, inclusiv a libertății de a face propriile alegeri, și a independenței persoanelor vârstnice.

3. **Constituirea echipelor interdisciplinare și pluridisciplinare:**

- MC identifică toți/toate specialiștii/instituțiile care ar trebui să participe la evaluarea inițială și cea complexă și la elaborarea **Planului de intervenție inițială (Anexa)**, **Planului de îngrijire și**

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 24 din 166

asistență (PIAS) (Anexa) și a Planului individualizat de asistență și îngrijire (PIAI) (Anexa), pe baza rezultatelor acestora;

- Personalul de specialitate desemnat din cadrul echipelor interdisciplinare și pluridisciplinare, în activitatea de evaluare desfășurată, utilizează instrumente și tehnici standardizate, specifice domeniului propriu de activitate;

- **În etapa de evaluare inițială, MC solicită, la nevoie, participarea echipei interdisciplinare din cadrul DPAS Orăștie**, din care pot face parte: asistentul social cu atribuții în prevenirea și combaterea marginalizării sociale, asistentul medical comunitar, alt personal cu atribuții în domeniul asistenței sociale și cu studii relevante în domeniu, în funcție de caz;

- **În etapa de evaluare complexă, MC solicită participarea unei echipe pluridisciplinare** din care pot face parte **specialiști din diferite domenii de activitate** pentru furnizarea serviciilor publice și private din ariile de suport pentru evaluarea nevoilor, cum ar fi: asistenți sociali, psihologi, medici de familie, medici specialiști, asistenți medicali, avocați, lucrători sociali specializați în domeniul îngrijirii vârstnicilor, terapeuți și alți profesioniști relevanți din domeniul autorității tutelare, evidenței populației, locuirii, evaluării persoanelor cu dizabilități, asistenței victimelor violenței domestice, poliției, etc., **în funcție de nevoile particulare ale fiecărui beneficiar.**

4. Criterii de eligibilitate a beneficiarilor în conformitatea cu prevederile actelor normative în vigoare:

- Criteriile de eligibilitate pentru persoanele vârstnice în cadrul managementului de caz pot varia în funcție de instituția sau organizația care oferă serviciile și de specificul programului:
 - a) **Vârsta:** persoanele care au peste 65 de ani sunt considerate vârstnici și pot fi eligibile pentru ajutor prin management de caz;
 - b) **Starea de sănătate:** vârstnicii cu boli cronice, dizabilități, sau alte probleme de sănătate care necesită suport medical sau social sunt prioritari pentru ajutor prin managementul de caz.
 - c) **Nivelul de autonomie:** persoanele care au dificultăți în a se îngriji singure (ex. probleme de mobilitate, demență, etc.) pot fi eligibile pentru servicii prin management de caz.
 - d) **Situația socio-economică:** vârstnicii cu venituri mici sau fără susținere familială sunt

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 25 din 166

eligibili pentru ajutor prin management de caz.

- e) Necesarul de suport social: persoanele izolate social sau fără rețele de sprijin (familie, prieteni) pot fi identificate ca având nevoie de suport prin management de caz.
- f) Locația: serviciile sociale sunt limitate la nivelul municipiului Orăștie.
- g) Recomandarea unui medic sau a unui asistent social: în multe cazuri, un profesionist din domeniul sănătății sau din domeniul social poate recomanda o persoană vârstnică pentru a beneficia de ajutor prin management de caz.

- Criterii de eligibilitate care au la bază necesitatea îngrijirii la domiciliu:

- a) au vârsta peste 65 de ani;
- b) locuiesc/se gospodăresc singure;
- c) starea de sănătate este precară;
- d) sunt incapabile să execute activități instrumentale ale vieții zilnice (AIVZ);
- e) sunt incapabile să execute activități de bază ale vieții zilnice (ABVZ);
- f) se deplasează cu dificultate;
- g) sunt imobilizate.

- Criterii de eligibilitate care au la bază necesitatea serviciilor medicale:

- a) au vârsta peste 65 de ani;
- b) stare de sănătate precară;
- c) acuză probleme de sănătate, dar nu are un diagnostic stabilit;
- d) este diagnosticat dar nu își permite să meargă la controale medicale regulat;
- e) sunt persoane cu resurse financiare limitate/inexistente.

- Criterii de eligibilitate care au la bază necesitatea îngrijirii în sistem rezidențial:

- Este persoană vârstnică conform prevederilor Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Are domiciliul/reședința pe raza administrativ-teritorială a municipiului Orăștie;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 26 din 166

- Se găsește într-o situație de vulnerabilitate:

- nu are familie sau să nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare;
- nu are locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii;
- nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;
- nu se poate gospodări singură sau să necesită îngrijire specializată;
- se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio-medicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice.

- Criterii de eligibilitate pentru a beneficia de serviciile **CRV Orăștie**:

- nu se poate gospodări singură sau se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio - medicale datorită bolii, stării fizice (mai puțin dependență totală);
- nu are familie, nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare;
- are susținători legali, dar aceștia nu pot să își îndeplinească obligațiile datorită stării de sănătate, situației economice și a sarcinilor familiale sau a faptului că aceștia sunt plecați din localitate pentru o perioadă lungă de timp;
- nu are locuință proprie sau nu are posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii (dorește să cedeze locuința pentru asigurarea îngrijirii necesare);
- persoanele vârstnice (peste 65 ani) cu domiciliul/resedința stabilite de cel puțin 1 an pe raza municipiului Orăștie sau care au rude de gradul I sau II (soră, frate, nepot), care locuiesc pe raza municipiului Orăștie și care, din cauza unor motive de natură economică, fizică (persoane fără dependență sau se află într-o semidependență care să-i ofere posibilitatea gestionării proprii) sau socială, nu au posibilitatea să-și asigure nevoile sociale și medicale la domiciliu sau să își dezvolte propriile capacități și competențe pentru integrarea socială;
- persoanele vârstnice (peste 65 ani) care nu au domiciliul în municipiul Orăștie, cu condiția

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 27 din 166

achitării contravalorii costurilor totale aferente serviciilor rezidențiale stabilite de Consiliul Local, în limita a maxim 25 de locuri ocupate, care nu au posibilitatea să-și asigure nevoile sociale și medicale la domiciliu sau să își dezvolte propriile capacități și competențe pentru integrarea socială;

- **vor fi primite cu prioritate în Centru** persoanele vârstnice pensionate pentru munca depusă și aflați la limita de vârstă (peste 65 ani) care au posibilitatea de a achita costul integral al contribuției de întreținere din pensie, precum și cei cu pensii mai mici dar cu susținători legali care se angajează să plătească diferența de plată până la costul integral al contribuției de întreținere;
- **nu vor fi primite în Centru** persoanele vârstnice care suferă de afecțiuni psihice sau alcoolism cronic, prezintă afecțiuni invalidante sau contagioase, persoane cu tulburări grave de comportament care ar periclita buna desfășurare a activității sociale în centru și ar pune în pericol sănătatea și integritatea celorlalți beneficiari sau cele care au autonomia pierdută în totalitate, precum și cei care nu au nicio posibilitate de susținere a contribuției de întreținere.

Toate aceste criterii de eligibilitate sunt folosite pentru a identifica persoanele vârstnice care pot beneficia cel mai mult de o intervenție coordonată care să le asigure accesul la resurse și servicii necesare pentru a-și menține sau îmbunătăți calitatea vieții.

5. Sistemul de comunicare:

5.1. Sistemul de comunicare internă:

- a) Comunicarea între DPAS și MC și RC se efectuează cu respectarea termenelor legale și atribuțiilor din fișa postului:
 - în scris – prin poșta electronică sau clasică;
 - telefonic;
- b) Comunicarea între MC din cadrul DPAS și RC, echipa pluridisciplinară constituită pentru evaluarea complexă a solicitantului de servicii sociale care se adresează DPAS Orăștie, respectiv echipa interdisciplinară din cadrul serviciilor sociale aflate în subordinea DPAS sau a altor furnizori de servicii sociale pentru persoane vârstnice de pe raza municipiului, cărora DPAS

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 28 din 166

Orăștie le asigură managementul de caz se efectuează cu respectarea termenelor legale/stabilite și a atribuțiilor din fișa postului:

- prin ședințe de echipă în care membrii pot discuta cazurile, pot face schimb de informații și pot lua decizii în ceea ce privește planificarea și intervenția, desfășurate de comun acord la sediul DPAS sau sediul FSS, cu încheierea unei *Minute de întâlnire (Anexa)*;
- telefonic sau prin adrese scrise, comunicări, poștă electronică, platforme de comunicare online;

c) Comunicarea între MC și beneficiar/aparținător se face prin:

- discuții, interviuri individuale sau cu mai multe persoane, în urma cărora se completează un *Raport de întrevvedere (Anexa)*, *Note de informare/sesizare (Anexa)*, *Minute de întâlnire (Anexa)*;
- telefonic în urma căreia se completează o *Notă telefonică (Anexa)*;
- alte mijloace de comunicare care se consemnează în *Fișa beneficiarului (Anexa)*;

5.2. Sistemul de comunicare interinstituțională:

- DPAS Orăștie încheie *protocoale* și *acorduri de colaborare* cu alte instituții relevante: direcții/servicii de asistență socială, spitale, cabinete de medicina familiei, **personal de specialitate** (din domeniul medicinei, psihologiei, psihiatriei, alte domenii relevante), cu **furnizori de servicii sociale** în vederea stabilirii procedurilor de referire/sesizare/identificare a persoanelor vârstnice care au nevoie de servicii sociale/sunt beneficiare de servicii sociale și de a asigura schimbul de informații și cooperarea în gestionarea cazurilor;
- DPAS Orăștie deține baza de date cu informații privind *contractele de servicii* încheiate cu furnizorii privați, cu persoanele vârstnice, îngrijitorii informali care și-au asumat responsabilitatea îngrijirii unei/unor persoane vârstnice, aflate în situația de dependență socio-medicală;
- Pentru implementarea managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice DPAS Orăștie încheie convenții de colaborare cu furnizori privați de servicii sociale, licențiați, care au în îngrijire persoane vârstnice cu domiciliul sau reședința pe raza municipiului Orăștie;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 29 din 166

- Solicitarea privind încheierea acestor convenții de colaborare pornește fie de la PMO Orăștie - DPAS Orăștie, fie de la alți furnizori publici sau privați și urmărește respectarea interesului persoanei vârstnice în acordarea de servicii sociale adaptate nevoilor acestora;
- Prin **Convenția de colaborare (Anexa)** încheiată între DPAS Orăștie și furnizorii licențiați, privați sau publici, sunt stabilite drepturi și obligații în sarcina fiecărei părți și sunt desemnate persoane responsabile cu informarea și comunicarea pentru facilitarea în ceea ce privește respectarea interesului persoanei vârstnice în acordarea de servicii sociale și coordonarea acțiunilor în cadrul cazurilor comune;
- Prin convențiile de colaborare sunt stabilite obligațiile și responsabilitățile privind rezultatul implementării planului individualizat de asistență și îngrijire;
- Prin protocoale/contracte de colaborare încheiate în vederea aplicării Planului de Urgență pentru protecția beneficiarilor în cazul suspendării/retragerii/încetării licenței de funcționare/desființare a serviciului social, conform prevederilor legale aflate în vigoare;
- Prin **contracte de parteneriat** pentru servicii de interes județean sau intercomunitar, aprobate de consiliul județean, respectiv consiliile locale ale unităților administrativ-teritoriale partenere;
- Directorul executiv DPAS, împreună cu managerii de caz organizează întâlniri periodice între reprezentanții diferitelor instituții pentru a discuta problemele și pentru a găsi soluții comune în gestionarea cazurilor și în furnizarea de servicii persoanelor vârstnice;
- MC și RC comunică în scris cu toate instituțiile sau serviciile implicate în cazurile gestionate.

5.3. Managementul informațiilor

- **Confidențialitatea și securitatea datelor:** Implementarea de politici stricte pentru protejarea datelor personale ale beneficiarilor, asigurând în același timp accesul numai pentru persoanele autorizate.
- **Sisteme de raportare și monitorizare:** Platforme care permit monitorizarea progresului cazurilor și evaluarea eficienței intervențiilor.

5.4. Formare și dezvoltare profesională

- **Training în comunicare:** cursuri de formare pentru personalul din asistența socială, pentru a îmbunătăți abilitățile de comunicare și utilizarea eficientă a platformelor digitale.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 30 din 166

- *Workshop-uri și seminarii:* întâlniri de formare interinstituțională pentru a familiariza diferitele părți implicate cu procedurile și instrumentele comune de lucru.

5.5. Feedback și îmbunătățire continuă

- *Mecanisme de Feedback:* crearea unor canale prin care personalul poate oferi feedback cu privire la eficiența sistemului de comunicare și sugestii pentru îmbunătățiri.
- *Evaluări periodice:* analiza periodică a eficienței comunicării și ajustarea procedurilor și instrumentelor utilizate.

Implementarea unui sistem eficient de comunicare internă și interinstituțională în asistența socială contribuie la o coordonare mai bună între diferitele părți implicate, la o intervenție mai rapidă și la creșterea calității serviciilor sociale oferite beneficiarilor, în special persoanelor vârstnice.

6. Monitorizarea internă a procesului de management de caz:

- Directorul executiv al DPAS se asigură că în procesul de acordare a serviciilor sociale din cadrul direcției au fost parcurse de toate etapele obligatorii, conform prevederilor legale:
 - a) evaluarea inițială, informarea beneficiarului asupra drepturilor și obligațiilor și elaborarea planului de intervenție;
 - b) evaluarea complexă și întocmirea planului de intervenție/ de acordare a serviciilor sociale;
 - c) stabilirea dreptului la asistență socială și a bugetului personal;
 - d) întocmirea și semnarea contractului de servicii sociale, care are anexat planul de acordare a serviciilor sociale, respectiv întocmirea documentelor de evidență a beneficiarilor;
 - e) implementarea planului de intervenție/planului de acordare a serviciilor sociale;
 - f) monitorizarea și evaluarea acordării serviciilor sociale;
 - g) evaluarea finală și încheierea furnizării serviciilor sociale;
 - h) monitorizarea post servicii.
- Directorul executiv al DPAS Orăștie se asigură că managerii de caz din cadrul DPAS și responsabili de caz din cadrul serviciilor sociale din subordinea DPAS parcurg toate etapele

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 31 din 166

managementului de caz conform prevederilor standardelor specifice minime obligatorii de calitate;

- Directorul executiv al DPAS Orăștie se asigură că MC și RC respectă procedurile operaționale și prevederile legale privind asistența socială a persoanelor vârstnice în toate etapele procesului de acordare a serviciilor sociale (cunosc și aplică procedura privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanei vârstnice, procedura privind asigurarea securității datelor și informațiilor, procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului, procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante, aplică principiul egalității de șanse între femei și bărbați și a principiului nediscriminării pe tot parcursul acordării serviciilor, respectă codul de etică profesională);
- Directorul executiv al DPAS Orăștie se asigură că toate activitățile desfășurate în cadrul etapelor managementului de caz se bazează pe principiul respectării demnității inalienabile, a autonomiei individuale, inclusiv a libertății de a face propriile alegeri și a independenței persoanelor vârstnice;
- Directorul executiv al DPAS Orăștie urmărește în cadrul monitorizării interne a procesului de management de caz:
 - eficientizarea intervenției sociale pentru îmbunătățirea calității serviciilor prin referire la resursele comunitare;
 - îndeplinirea planificării prin realizarea obiectivelor pe termen scurt, mediu și lung stabilite;
 - obținerea rezultatelor dorite;
 - evaluarea practicii sociale întreprinse în cadrul managementului de caz;
 - modul de organizare și eficiența lucrului în echipă;
 - colaborarea cu factori implicați în rezolvarea problemei beneficiarului;
 - educația individuală a managerului de caz și întreprinderea unor campanii de advocacy de caz sau de grup;
- Directorul executiv DPAS verifică modul de furnizare a serviciilor către beneficiar și asigurarea fluxului de informații între toți cei implicați, astfel încât activitățile și serviciile să se desfășoare conform planificării;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 32 din 166

- Directorul executiv al DPAS Orăștie măsoară calitatea managementului de caz prin trei direcții principale:

1) Nivelul rezolvării problemei:

- evaluarea modului în care au fost stabilite obiective tangibile și gradul de atingere al acestora;
- măsurarea schimbărilor intervenite în situația beneficiarului în funcție de obiectivele stabilite și sesizarea schimbărilor din comportamentul beneficiarului;
- reducerea dependenței beneficiarului față de serviciile oferite;

2) Măsurarea calității procesului de management:

- nivelul costurilor serviciilor oferite către beneficiar (calculul cost/beneficiar);
- evaluarea nivelului de utilizare a resurselor disponibile;
- aprecierea adecvării serviciilor oferite la nevoile beneficiarului;
- urmărirea mai multor criterii:
 - criteriul pertinentei: adecvarea dintre obiectivele propuse pentru rezolvarea problemei beneficiarului și activitățile întreprinse în cadrul managementului de caz;
 - criteriul conformității: urmărește să aprecieze măsura în care ceea ce se desfășoară este conform activității dorite;
 - criteriul eficienței: măsurarea modului în care activitatea desfășurată produce rezultatele așteptate în cadrul celui mai bun raport posibil calitate – cost;

3) Satisfacția beneficiarului:

- este evaluat modul în care beneficiarul caracterizează serviciile primite, gradul de satisfacție față de acestea și față de rezultatele obținute.
- Directorul executiv DPAS solicită evaluarea activității serviciilor sociale acordate în cadrul direcției din partea compartimentului Audit public din subordinea PMO, cel puțin o dată la trei ani;
- Directorul executiv DPAS, împreună cu managerii de caz organizează întâlniri periodice între reprezentanții diferitelor instituții pentru a discuta problemele și pentru a găsi soluții comune în gestionarea cazurilor și în furnizarea de servicii persoanelor vârstnice;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 33 din 166

- Trimestrial, MC și RC întocmesc un ***Raport individual de activitate*** (*Anexa*), care cuprinde următoarele: numărul de cazuri pentru care au fost desemnați, probleme în relaționarea cu beneficiarul/apartinătorul/reprezentantul legal și/sau profesioniștii implicați în implementarea PIAS, respectiv PIAI rezultate obținute, propuneri;
- Directorul executiv al DPAS Orăștie verifică trimestrial activitatea MC și a RC și face propuneri (după caz) de eficientizare a activității acestora;
- În urma monitorizării la solicitarea MC și a RC, vor fi întreprinse acțiuni de îndrumare a acestora și asigură, după caz sau la solicitare, intervenția suplimentară a altor specialiști;
- **Cel puțin o dată pe an** MC , RC și personalul de specialitate din cadrul DPAS analizează documentele/instrumentele de lucru, utilizate în aplicarea metodei managementului de caz și se propune îmbunătățirea acestora, în funcție de modificări legislative, dinamica serviciilor, propunerile personalului de specialitate;
- PMO – DPAS Orăștie asigură MC și RC resursele necesare constituirii bazei de date privind persoanele vârstnice;
- **MC participă la elaborarea documentelor strategice ale UAT Orăștie în domeniul serviciilor sociale pentru persoane vârstnice:** strategia de dezvoltare a serviciilor sociale, programul de acțiuni comunitare pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale, Planul anual de acțiuni privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului local;
- PMO – DPAS Orăștie sprijină MC să cunoască în detaliu serviciile din comunitate, să dezvolte relații de parteneriat cu acestea, precum și cu resursele informale din proximitatea beneficiarului;
- PMO – DPAS Orăștie sprijină MC cu informații și îndrumări concrete în realizarea calitativă a responsabilităților profesionale și asigură, după caz sau la solicitarea MC, intervenția suplimentară a altor specialiști;
- PMO – DPAS Orăștie asigură resursele necesare aplicării metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice, cu respectarea prevederilor legale în vigoare:
 1. Cadrul legal de punere în aplicare a metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice; să participe și să contribuie efectiv la activități

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 34 din 166

de elaborare de proceduri, instrumente de lucru și alte tipuri de instrumente necesare în lucrul cu persoana vârstnică;

2. Persoanele din cadrul DPAS responsabile cu elaborarea procedurilor operaționale și a instrumentelor de lucru, le întocmesc și actualizează, cu respectarea prevederilor legale în vigoare;

3. Logistica pentru aplicarea în mod unitar a metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice prin elaborarea unei proceduri documentate operaționale și a instrumentelor de lucru utilizate;

4. Pentru deplasarea MC, a RC și a echipei interdisciplinare/pluridisciplinare în vederea efectuării tuturor etapelor managementului de caz se asigură mijloace de transport;

5. Pentru asigurarea unui grad ridicat de satisfacere a cerințelor și a unui nivel corespunzător în îndeplinirea obiectivelor, MC/RC beneficiază de mijloace electronice de procesare a datelor (telefon, PC, internet, etc.); .

6. DPAS se asigură ca toate activitățile desfășurate în cadrul etapelor managementului de caz, se bazează pe principiul respectării demnității inalienabile, a autonomiei individuale, inclusiv a libertății de a face propriile alegeri și a independenței persoanelor vârstnice.

7. MC și RC se asigură că toți beneficiarii care au discernământ și-au exprimat *Acordul de evaluare (Anexa)* și semnează documentelor utilizate în asigurarea serviciilor sociale în cadrul centrului rezidențial.

➤ MC monitorizează regulat progresul beneficiarilor prin:

1. evaluarea periodică a stării beneficiarilor și a progresului efectuat pentru atingerea obiectivelor stabilite în planul de intervenție;
2. întocmirea rapoartelor și fișelor de monitorizare pentru fiecare beneficiar;
3. organizarea întâlnirilor periodice cu beneficiarii pentru discutarea progresului și pentru evaluarea eficacității intervențiilor;

➤ MC supervizează și revizuieste cazurile prin programarea sesiunilor de supervizare și revizuire a cazurilor în cadrul echipei de lucru: discutarea problemelor întâmpinate și adoptarea deciziilor în privința ajustării planului de intervenție;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 35 din 166

- MC evaluează rezultatele și impactul prin evaluări periodice ale rezultatelor obținute în gestionarea cazurilor, inclusiv în ceea ce privește îmbunătățirea stării de sănătate, creșterea nivelului de funcționalitate și satisfacția beneficiarilor;
- MC colectează datele relevante pentru evaluarea impactului serviciilor și pentru identificarea eventualelor îmbunătățiri necesare în procesul de management de caz;
- MC poate utiliza o *Fișa de monitorizare a managerului de caz (Anexa)*, care este un **instrument de monitorizare proprie a managerului de caz** și care îl ajută să fie organizat, să identifice punctele forte și cele slabe din propria activitate, să asigure o gestionare eficientă a fiecărui caz în vederea asigurării calității în îngrijirea și sprijinul oferit beneficiarilor;
- Obținerea feedback-ului beneficiarilor și al familiilor:
 1. solicitarea și valorificarea feedback-ului și sugestiilor beneficiarilor și ale familiilor acestora pentru a îmbunătăți continuu serviciile și intervențiile oferite;
 2. organizarea sesiunilor de evaluare a satisfacției pentru a obține opinii și percepții cu privire la calitatea și utilitatea serviciilor;
- MC susține "cauza beneficiarului" prin promovarea nevoilor, intereselor și priorităților acestuia în relația cu familia, grupul informal din jurul său, membrii din comunitate, personalul implicat, urmărește ca prin acțiunile, activitățile și serviciile sociale, persoana vârstnică să trăiască o viață independentă cât mai mult timp posibil pe măsură ce îmbătrânește și să îmbunătățească accesul acesteia la servicii adecvate de îngrijire de lungă durată;
- MC și RC comunică cu beneficiarul/apartinătorul/reprezentantul legal și îl sprijină în realizarea demersurilor necesare pentru implementarea PI, PIAS și a PIAI, explică beneficiarului/apartinătorului/reprezentantului legal prevederile din contractul de servicii sociale, în mod deosebit pe cele referitoare la responsabilitățile și la condițiile de modificare și reziliere;
- MC și RC stabilesc împreună cu beneficiarul și profesioniștii implicați, prioritățile și ordinea acordării serviciilor, încurajează beneficiarul să își exprime opiniile cu privire la toate aspectele care îl privesc, mediază relația dintre beneficiar/apartinător/reprezentant legal și profesioniști, atunci când este cazul.
- MC evaluează și reevaluează periodic, în colaborare cu membrii echipei interdisciplinare/pluridisciplinare, efectele tuturor acțiunilor destinate persoanei vârstnice,

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 36 din 166

progresele sau alte aspecte legate de îngrijire, abilitare și reabilitare sau incluziune socială și propune măsuri de limitare/diversificare/îmbunătățire; propune/solicită, la nevoie și după caz, colaborarea cu alți specialiști din afara echipei.

Monitorizarea internă a managementului de caz pentru persoanele vârstnice asigură nu doar respectarea standardelor de calitate, ci și adaptarea continuă a serviciilor la nevoile în schimbare ale beneficiarilor. Aceasta contribuie la optimizarea resurselor și la îmbunătățirea rezultatelor pe termen lung.

DOSARUL DE CAZ

Managerul de caz are pentru fiecare beneficiar un **dosar de caz**, care este structurat în două părți, o parte denumită **Dosar administrativ** și o parte **Dosar profesional**.

- **Dosarul administrativ** se constituie de către managerul de caz în baza documentelor existente la dosarul personal al beneficiarului și conține documentele prevăzute de legislația aflată în vigoare, pe care managerul de caz le consideră relevante pentru a putea stabili intervenția specifică precum: cererea de servicii sociale, minute, rapoarte de evaluare, planuri individuale, calendarul acțiunilor, rapoarte, fișe de monitorizare, note de informare, copii acte de stare civilă, dispoziții/decizii/hotărâri, fișe de evaluare, PIAI, adrese/solicitări către alte instituții/furnizori de servicii sociale, documente elaborate de instituții/furnizori de servicii sociale, contractul de servicii sociale și reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului la care pot avea acces și alți specialiști, reprezentanți ai altor furnizori de servicii, organe de control etc.
- **Dosarul profesional** în conformitate cu prevederile legale conține cel puțin următoarele: dispoziția de desemnare ca manager de caz, documentele de sesizare, note de interviu, ghiduri de interviu, solicitări de evaluare specializată (medicală, psihologică), propuneri privind componența echipei de intervenție, listă de servicii sociale, psihologice, medicale, alte note ale MC, și reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului care poate fi făcută cunoscută doar altor asistenți sociali, la transferul cazului, încheierea cazului sau în cazul verificării activității MC.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 37 din 166

- MC analizează și permite, după caz, accesul beneficiarilor/reprezentanților legali la orice document din dosar care poate avea legătură cu persoana acestora, protejând totodată confidențialitatea informațiilor despre alte persoane la care se referă aceste documente, și completează un *Proces verbal de consultare dosar (Anexa)*; în urma semnării *Acordului de consultare dosar personal (Anexa)*, beneficiarul, aparținătorul sau organul de control pe problematică socială, pot consulta dosarul beneficiarului.
- MC păstrează toate documentele (rapoarte, dosare, anchete, etc.) într-un regim de siguranță astfel încât să nu fie accesate de persoane străine cazului, păstrând astfel confidențialitatea datelor personale ale beneficiarului. Pentru aceasta personalul direcției semnează un *Angajament de confidențialitate al angajatului (Anexa)*.
- MC înregistrează toate solicitările în *Registrul de evidență a intrărilor - ieșirilor* care cuprinde următoarele rubrici: număr curent, serviciul solicitat, date de identificare ale beneficiarului, documentul de admitere, data acordării serviciilor, document revocare măsură, data încetării acordării serviciilor, data predării dosarului personal, numărul procesului verbal de primire a dosarului;
- MC are responsabilitatea de a opisa dosarele de caz, la încetarea contractului cu FSS, pentru a asigura atât accesul la informație, cât și protecția informațiilor confidențiale. Toate dosarele opisate se arhivează de către DPAS Orăștie, pe baza unui *Proces verbal de predare primire (Anexa)* a dosarelor opisate de caz, semnat de ambele părți, în vederea arhivării conform prevederilor actelor normative în vigoare și cu procedurile interne, completându-se *Registrul de evidență a dosarelor beneficiarilor arhivate (Anexa)*;
- MC analizează și permite, după caz, accesul beneficiarilor/reprezentanților legali la orice document din domeniul asistenței sociale care poate avea legătură cu persoana lor, protejând totodată confidențialitatea informațiilor despre alte persoane la care se referă aceste documente;
- MC păstrează toate documentele (rapoarte, dosare, anchete, etc.) într-un regim de siguranță astfel încât să nu fie accesate de persoane străine cazului;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 38 din 166

PLANIFICAREA OPERAȚIUNILOR ȘI ACȚIUNILOR ACTIVITĂȚII

Procesul de acordare a serviciilor sociale persoanelor vârstnice de către DPAS Orăștie are următoarele etape obligatorii:

- a) Primirea și înregistrarea solicitării;
- b) Verificarea cererii și a documentelor atașate;
- c) Aprobarea și distribuirea pentru soluționare de către directorul executiv DPAS Orăștie;
- d) Evaluarea inițială, întocmirea anchetei sociale și a referatului de acordare a serviciilor;
- e) Întocmirea dispoziției de acordare a serviciilor sociale;
- f) Elaborarea planului de intervenție;
- g) Evaluarea complexă;
- h) Elaborarea planului individualizat de asistență și îngrijire;
- i) Implementarea măsurilor prevăzute în planul de intervenție și în planul individualizat de asistență și îngrijire;
- j) Monitorizarea și evaluarea acordării serviciilor;
- k) Suspendarea cazului (după caz);
- l) Închiderea cazului;
- m) Monitorizarea post servicii.

II. Etapele managementului de caz

1. IDENTIFICAREA PERSOANELOR VÂRSTNICE, EVALUAREA NEVOILOR DE SERVICII SOCIALE ȘI CONSILIEREA ÎNȚIALĂ A ACESTORA

Metodologia de evaluare a nevoilor pentru persoanele vârstnice este un proces multidimensional și colaborativ care urmărește să identifice rapid și eficient nevoile lor și să ofere sprijinul adecvat. Aceasta implică o evaluare riguroasă și un plan de acțiune personalizat, cu scopul de a îmbunătăți calitatea vieții persoanelor vârstnice și de a le asigura accesul la servicii esențiale.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 39 din 166

DPAS Orăștie utilizează o metodologie de evaluare a nevoilor de servicii sociale și de identificare a cazurilor și asigură consilierea persoanelor vârstnice, activități asigurate de asistenți sociali specializați din cadrul instituției.

De asemenea, pe site-ul instituției sunt publicate informații destinate publicului cu privire la dreptul la asistență socială al persoanelor vârstnice și serviciile sociale disponibile la nivelul comunității.

1.1. **Identificarea unui caz** se face prin cel puțin una dintre următoarele forme:

- *Telefonic*: prin preluarea sesizărilor telefonice și înregistrarea acestora;
- *Telefonul vârstnicului*: pentru persoanele vârstnice există o linie telefonică gratuită cu un număr unic de contact 0800.460.001, numit "Telefonul Vârstnicului", unde pot fi obținute servicii de consiliere socială, reapelare săptămânală, consiliere psihologică și pot participa la TeleClubul Seniorilor. Mai multe informații despre acest program se regăsesc pe site-ului Direcției Generale de Asistență Socială Hunedoara;
- *Adresarea directă* prin întocmirea unei *Cereri a persoanei vârstnice/aparținătorilor sau reprezentanților legali ai acesteia (Anexa)*, depusă la DPAS Orăștie sau la alți furnizori de servicii sociale pentru acordarea de servicii sociale sau pentru beneficii de asistență socială;
- *Informarea primită de la un furnizor de servicii sociale* cu privire la:
 - încheierea unui contract de servicii sociale pentru prestarea unor servicii sociale persoanei vârstnice;
 - suspendarea acordării serviciilor pe perioadă determinată;
 - încetarea acordării serviciilor;
- *Referirea cazului* din partea *asistentului medical comunitar* și/sau a *asistentului social* din cadrul *echipei comunitare integrate*, din partea unui alt serviciu public sau a unei organizații private;
- *Recomandări externe*: cazurile pot fi identificate prin intermediul medicilor de familie, spitalelor, ONG-urilor sau vecinilor acestora care semnalează situații de risc.
- *Fișa de identificare persoană vârstnică la risc (Anexa)*;
- *Autosesizarea DPAS* (pe parcursul procesului de acordare a beneficiilor și serviciilor sociale (VMI, consiliere, cantina, etc.);

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 40 din 166

- *Sesizarea din partea îngrijitorilor informali;*
- *Convenții de colaborare cu terți;*
- *Monitorizarea proactivă a comunității:* Direcția Publică de Asistență Socială Orăștie, asistenții medicali comunitari și alte instituții locale pot monitoriza grupurile vulnerabile și efectuează vizite la domiciliu pentru a identifica persoane care ar putea avea nevoie de ajutor.

1.2. **Înregistrarea solicitărilor** se face în registrul electronic al instituției:

- DPAS Orăștie are obligația de a asigura securitatea și confidențialitatea datelor cu caracter personal ale cetățenilor existente în registrul de evidență a persoanelor beneficiare conform regulamentului European nr. 679/2016 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Asistentul social care **preia cazul**, asigură **consilierea** persoanei vârstnice ca drept fundamental al acesteia și consemnează datele în ***Fișa de consiliere inițială (Anexa)***;
- În urma analizei solicitărilor și prevederilor cadrului legal, Directorul executiv DPAS Orăștie **emite *Dispoziția de desemnare a MC (Anexa)*** care este inclusă în original în dosarul profesional al MC, iar o copie este inclusă în dosarul beneficiarului pentru care a fost desemnat;
- În desemnarea MC, directorul executiv DPAS ia în considerare următoarele aspecte:
 - o *complexitatea cazului;*
 - o *nevoia de a asigura continuitate în relația cu beneficiarul;*
 - o *experiența profesională (asistentul social care deține treapta de competență profesională **specialist sau principal**, în lipsa acestuia, **cel puțin practicant**) și cunoștințele MC privind tipologia serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice;*
 - o *abilitățile MC de coordonare, comunicare și colaborare, precum și cronologia*
 - o *înregistrării solicitărilor;*
 - o *în funcție de resursele umane disponibile (nu mai mult de 50 de cazuri/manager);*
- **Referirea cazului** către MC se face prin adresă scrisă prin care FSS privat/ONG/ terți solicită preluarea cazului;
- **Desemnarea cazului** către MC se face prin ***Dispoziție scrisă***;
- Serviciile sociale din subordinea DPAS Orăștie și furnizorii privați de servicii sociale din municipiu vor pune la dispoziția MC desemnat pentru un caz documentele din dosarul beneficiarului, contactele specialiștilor care participă la implementarea planului de servicii

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 41 din 166

sociale/PIAI, alte documente relevante pentru diferite etape în procesul de acordare a asistenței sociale;

- În cazul în care solicitarea pentru accesarea unui serviciu rezidențial de pe raza municipiului se depune și se înregistrează de către PMO-DPAS Orăștie, **referirea cazului** către MC și RC din cadrul centrului, se face prin **adresă scrisă**;
- Toate solicitările sunt înregistrate în registrul electronic al instituției, precum și în Registrul de intrări –ieșiri pentru o mai bună urmărire a modului de soluționare;
- Se realizează o **bază de date** cu **informații transmise de furnizorii privați** și de către **serviciile din subordine** privind **contractele de servicii sociale** încheiate cu persoanele vârstnice, cu **îngrijitorii informali** care și-au asumat responsabilitatea îngrijirii unei/unor persoane vârstnice, aflate în situația de dependență socio-medicală;
- **Baza de date** conține și informații privind beneficiarii **incluși în procesul de management de caz** pentru a permite gestionarea eficientă a informației având în vedere implicarea unui număr mare de participanți la proces;
- DPAS încheie **protocoale/convenții de colaborare** cu alte DPAS- uri, cu FSS în vederea stabilirii procedurilor de referire/sesizare/identificare a persoanelor vârstnice care au nevoie de servicii sociale/sunt beneficiare de servicii sociale;
- **Adresă scrisă** prin care FSS referă cazul către DPAS Orăștie, însoțită de documente justificative.

2. EVALUAREA ÎNȚĂLĂ A NEVOILOR PERSOANEI VÂRSTNICE ÎNTOCMIREA PLANULUI DE INTERVENȚIE

- **Evaluarea inițială și planul de intervenție** sunt realizate de **asistentul social din cadrul Direcției Publice de Asistență Socială**;
- **Evaluarea inițială** constituie primul pas în vederea identificării riscurilor și nevoilor de natură socială și proiectării intervenției specifice și presupune parcurgerea următorilor pași:
 - a) Colectarea datelor și a informațiilor necesare din mai multe surse;
 - b) Asigurarea circuitului datelor obținute;
 - c) Analizarea informațiilor colectate;
 - d) Identificarea problemelor ;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 42 din 166

- Evaluarea inițială a nevoilor va ține cont să acopere toate aspectele vieții beneficiarului: social, psihologic, medical, educațional, juridic și este realizată în colaborare cu beneficiarul/reprezentantul legal, profesioniștii implicați. Atunci când este cazul, asistentul social solicită prezența unui interpret de limbaj mimico-gestual și/sau a unei persoane care cunoaște cel mai bine persoana evaluată.
- Prin **evaluare**, asistentul social **identifică**, sistematic și eficient, **resursele** de care dispune **pentru demararea intervenției sociale**, obstacolele existente, obiectivele și direcțiile planului de acțiune, precum și progresele realizate pe parcurs și rezultatele obținute în final;
- Evaluarea inițială se finalizează cu un studiu de caz care se realizează cu ajutorul următoarelor metode, tehnici și instrumente de culegere a datelor:
 - **Interviuri** directe cu persoana vârstnică și/sau cu aparținătorii acesteia pentru a discuta starea generală de sănătate, condițiile de viață, sprijinul familial și alte aspecte relevante (informațional; calitativ /de diagnostic);
 - **Observații** directe efectuate de asistenții sociali în timpul vizitelor la domiciliu, pentru a evalua mediul de viață și nevoile vizibile;
 - **Chestionare și grile standardizate** care evaluează diverse domenii, cum ar fi autonomia personală, sănătatea fizică și mentală, siguranța locuinței, accesul la servicii medicale, sociale și suport comunitar (istoricul social; ancheta socială; genograma; ecomapa; harta rețelelor sociale; analiza punctelor tari și slabe ale persoanei).

EVALUAREA trebuie să fie cuprinzătoare și să includă următoarele domenii esențiale:

- ✓ **Sănătatea fizică:** Examinarea stării generale de sănătate, a bolilor cronice, a gradului de mobilitate și a capacității de autoîngrijire. Se poate utiliza Scala de evaluare a activităților zilnice (ADL) pentru a măsura autonomia în activități precum igiena personală, hrănirea, îmbrăcarea, etc.
- ✓ **Sănătatea mentală și emoțională:** Evaluarea depresiei, anxietății, izolării sociale și a stării psihice generale. Se pot folosi chestionare specifice, precum Scala Geriatrică de Depresie (GDS), pentru a evalua starea emoțională.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 43 din 166

- ✓ **Situația familială și socială:** Analiza rețelei de sprijin familial și comunitar. Se verifică dacă persoana vârstnică beneficiază de ajutor din partea membrilor familiei, a prietenilor sau a vecinilor și în ce măsură este implicată în activități sociale.
- ✓ **Condițiile de locuit:** Evaluarea siguranței locuinței (igienă, accesibilitate, riscuri de accidente domestice) și identificarea nevoilor de adaptare a spațiului locativ pentru a facilita mobilitatea.
- ✓ **Situația economică:** Evaluarea resurselor financiare, a pensiei și a altor surse de venit, pentru a determina dacă persoana are nevoie de sprijin financiar suplimentar.
- ✓ **Accesul la servicii medicale și sociale:** Analizarea accesului la medicul de familie, la medicamente, la servicii de îngrijire la domiciliu, la transport pentru vizite medicale și alte servicii esențiale.

EVALUAREA ÎNȚIALĂ

CERINȚE MINIME care trebuie respectate în evaluarea inițială:

- În cadrul procesului de **evaluare inițială**, persoana primește **gratuit** informațiile referitoare la riscurile sociale și drepturile de protecție socială de care poate beneficia, precum și, după caz, **consilierea** necesară în vederea depășirii situațiilor de dificultate. **Setul minim de informații** puse la dispoziția persoanei beneficiare în cadrul consilierii inițiale este prevăzut în ***Fișa de consiliere inițială (Anexa)***;
- Evaluarea situației acoperă toate aspectele vieții beneficiarului și are în vedere și **identificarea nevoii urgente de intervenție** conform ***Fișei de identificare a riscului (Anexa)*** / ***Fișei de evaluare inițială (Anexa)***;
- **MC** apreciază riscul de instituționalizare pe baza evaluării din punct de vedere social, material, financiar și al resurselor existente pentru asigurarea îngrijirii și protecției a vârstnicului și

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 44 din 166

completează *Fișa de identificare a riscurilor (Anexa)* cu informații privind suspiciunea de risc/vulnerabilitate/dificultate a persoanei;

- **Evaluarea persoanei vârstnice în vederea acordării de servicii sociale** și întocmirea *Planului de intervenție (inițial) (PI) (Anexa)*, respectiv a *Planului de Îngrijire și Asistență/Planului de Îngrijire și Asistență Individualizat (PIAS)/(PIAI) (Anexa)* se realizează la *Cererea scrisă (Anexa)* a persoanei vârstnice interesate sau a reprezentantului legal al acesteia, precum și din oficiu și se completează *Acord privind dreptul de a participa la serviciile de evaluare (Anexa)*;

- Cererea (*Anexa*) poate fi transmisă pe suport hârtie sau în format electronic și trebuie însoțită de *Declarația pe propria răspundere privind veridicitatea datelor declarate (Anexa)*, *Declarația privind componența familiei (Anexa)*, *Declarația privind prelucrarea datelor cu caracter personal (Anexa)*, precum și de alte documente doveditoare;

- Asistentul social care **preia cazul**, asigură **consilierea** persoanei vârstnice ca drept fundamental al acesteia și consemnează datele în *Fișa de consiliere (Anexa)*;

- MC **analizează documentele** care însoțesc solicitarea vârstnicului/apartinătorului/reprezentantului legal care solicită servicii sociale, **organizează întâlniri** cu beneficiarul/reprezentantul legal, cu profesioniștii implicați, cu membri ai familiei, ai personalului, din comunitate, etc.;

- MC **implică persoana vârstnică** și, după caz, alte persoane apropiate acesteia, **într-un proces continuu de colectare a informațiilor și de luare a deciziilor** pentru a ajuta persoana vârstnică să își identifice obiectivele, să își înțeleagă punctele forte și dificultățile;

- În vederea obținerii de informații privind **situația persoanei vârstnice dependente**, MC **utilizează competențele de evaluare a nevoilor, de înțelegere a problemelor beneficiarilor, competențele de analiză și documentare și de stabilire a obiectivelor și planurilor de intervenție utilizând ca tehnici de lucru:** interviul, vizita, observația, convorbirea telefonică, genograma, ecomapa, altele;

- MC consemnează rezultatele evaluării în *Fișa de evaluare inițială (Anexa)* și în *Ancheta socială (Anexa)* pe care le adaugă la dosarul beneficiarului;

- **Fiecare evaluare inițială** se finalizează cu realizarea unui **Raport de evaluare inițială (Anexa)**, raport care se va realiza în **maximum 24 de ore** de la încheierea activității de evaluare inițială;

- În urma realizării **Raportului de evaluare inițială** cazul:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 45 din 166

- poate fi recomandat pentru realizarea unei **evaluări detaliate** (completarea evaluării din perspectiva asistenței sociale cu alte perspective considerate utile: psihologică, medicală, psihiatrică, etc.) **necesare pentru realizarea planului de servicii/îngrijire și asistență sau pentru instituirea unei măsuri de protecție**, situație în care cazul este referit către instituții specializate;

- poate fi recomandat pentru **monitorizare** (nu sunt înregistrate riscuri și nevoi speciale);

- poate fi **închis** (sesizarea inițială se dovedește a fi nefondată);

- Recomandările incluse în ***Raportul de evaluare inițială*** trebuie să se coreleze cu **nivelul de risc** stabilit pentru fiecare persoană vârstnică în parte;

- În baza nivelului de risc stabilit, cazului îi va fi atribuit și un **nivel de prioritate**, pentru asigurarea tratării acestuia în modul și la timpul potrivit;

- Pentru a argumenta acțiunile propuse în partea ce ține de concluzii și recomandări din ***Raportul de evaluare inițială***, MC poate folosi rezultatele evaluării riscurilor din ***Fișa de identificare a riscurilor (Anexa)*** cu informații privind suspiciunea de risc/vulnerabilitate/dificultate a persoanei;

- MC completează "Nu este cazul" în situația în care nu a identificat astfel de informații;

- În situația în care **CAZUL** este **REFERIT DE CĂTRE un FSS public sau privat**, evaluarea se efectuează în **MAXIMUM 15 ZILE DE LA REFERIREA CAZULUI**;

- MC identifică toate aspectele legate de **starea și nevoile specifice** ale persoanei vârstnice ca **posibil beneficiar de asistență socială** și realizează ***diagnoza socială*** a acestuia prin evaluarea resurselor de care dispune beneficiarul și/sau grupul informal din jurul său pentru a pune în practică activitățile și serviciile recomandate, utilizând ca tehnici de lucru: **interviul, vizita, observația, convorbirea telefonică, genograma, ecomapa, altele**;

- **Evaluarea inițială** poate avea în vedere inclusiv **realizarea diagnozei sociale** la nivelul grupului și comunității și **elaborarea planului de servicii comunitare**;

- MC **evaluează trimestrial riscurile** care pot interveni în situația beneficiarului precum și resursele posibile pentru prevenirea/limitarea acestora;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 46 din 166

INTERVENȚIA

Clasificarea nevoilor și prioritizarea intervențiilor:

- ✓ **Nevoi de bază:** Alimentație, igienă, locuință, îngrijire medicală de bază. În cazul în care aceste nevoi nu sunt acoperite, se impune o intervenție imediată.
- ✓ **Nevoi de îngrijire medicală:** Persoanele vârstnice care necesită îngrijire medicală permanentă sau temporară (post-operatorie, pentru boli cronice, etc.) pot fi prioritizate pentru asistență medicală la domiciliu sau spitalizare.
- ✓ **Nevoi de sprijin psihosocial:** Persoanele care prezintă semne de izolare socială, depresie sau anxietate necesită suport psihologic și reintegrare socială.
- ✓ **Nevoi economice:** Persoanele care nu dispun de suficiente resurse financiare pentru a-și asigura un trai decent (de exemplu: plata utilităților, achiziționarea medicamentelor, etc.) necesită sprijin financiar sau acces la programe de ajutor.

PLANUL DE INTERVENȚIE

- ✓ **Formularea obiectivelor:** După evaluarea completă, se stabilesc obiectivele clare pentru îmbunătățirea stării persoanei vârstnice – de exemplu, acces la îngrijire medicală, servicii de îngrijire la domiciliu, suport social, etc.
- ✓ **Alegerea serviciilor:** În funcție de nevoile identificate, se decide ce tipuri de servicii sociale sunt necesare, cum ar fi:
 - Îngrijire la domiciliu (ajutor în activitățile zilnice).
 - Asistență medicală (vizite ale medicului de familie, tratament la domiciliu).
 - Servicii de consiliere psihologică.
 - Sprijin financiar și acces la programe de ajutor (pentru locuință, alimente, etc.).
- ✓ **Coordonarea cu alte instituții:** Asigurarea colaborării dintre diverse instituții și organizații, cum ar fi serviciile medicale, organizațiile non-guvernamentale, bisericile, pentru a oferi o gamă completă de sprijin.

Intervenția asistentului social este individualizată, se realizează cu acordul beneficiarului

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 47 din 166

sau a reprezentantului legal al acestuia, după caz, și se face pe două niveluri: **intervenția preventivă** (informare, orientare) și **intervenția primară**.

- **Întocmirea planului de intervenție** se adresează persoanei și, după caz, familiei acesteia și cuprinde măsurile de asistență socială, respectiv serviciile recomandate pentru soluționarea situațiilor de nevoie sau risc social identificate, precum și beneficiile de asistență socială la care persoana are dreptul;

- **MC implică beneficiarul/apartinătorul/reprezentantul legal și membrii personalului direcției /FSS în analiza riscurilor** care pot interveni în realizarea obiectivelor planificate sau în situația proprie a beneficiarului.

- **MC identifică și coordonează procesul de identificare** a serviciilor sociale, medicale, de locuire etc., care există în localitate și/sau în proximitate, inclusiv modul în care persoana vârstnică poate avea acces la aceste servicii, **în cazul în care nu se încadrează în criteriile de admitere în centrele din localitate.**

- MC realizează **planul de intervenție inițial** care cuprinde măsurile de asistență socială, respectiv serviciile recomandate pentru soluționarea situațiilor de nevoie sau risc social identificate, precum și beneficiile de asistență socială la care persoana are dreptul, **în maxim 30 de zile de la data înregistrării solicitării;**

- MC **sprijină beneficiarul în realizarea unei noi evaluări în vederea încadrării în grad de dependență**, după caz;

- MC **sprijină beneficiarul în identificarea activităților, serviciilor sau măsurilor necesare** în funcție de rezultatele evaluării/evaluărilor;

- **Planul de intervenție inițial** și, după caz, **revizuit** se găsește în dosarul de caz, precum și **dovada** că un exemplar a fost înmănat persoanei beneficiare;

- MC **recomandă** ca beneficiarul să participe la realizarea unei **evaluări complexe**, în sensul completării evaluării din perspectiva asistenței sociale cu alte perspective considerate utile: psihologică, medicală, psihiatrică, etc.;

- **Planul de intervenție inițial este completat/revizuit** pe baza informațiilor rezultate din procesul de evaluare complexă;

- **Planul de intervenție realizat** în urma evaluării inițiale și, după caz, revizuit pe baza rezultatelor evaluării detaliate/complexe **se adresează persoanei și familiei acesteia și, după caz, furnizorului**

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 48 din 166

de servicii sociale și cuprinde măsurile de asistență socială, respectiv serviciile sociale recomandate pentru soluționarea situațiilor de nevoie sau risc social identificate, **serviciile sociale**, și **beneficiile de asistență socială** la care persoana are dreptul;

- Planul de intervenție, fișa de evaluare inițială și ancheta socială se găsesc în dosarul de caz;
- Coordonarea și integrarea tuturor activităților prevăzute în planul de intervenție revin asistentului social care a realizat evaluarea inițială și a elaborat și revizuit, după caz, planul de intervenție inițial.

3. EVALUAREA COMPLEXĂ A NEVOILOR PERSOANEI VÂRSTNICE ȘI ELABORAREA PLANULUI DE SERVICII SOCIALE/ PLANULUI DE ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ

Evaluarea complexă este o investigație și analiză amănunțită a situației cazului, pe care o realizează asistentul social prin interacțiunea cu beneficiarul, familia lui, rețeaua lui socială și instituțiile relevante. Este foarte important de obținut **acordul beneficiarului** de a fi vizitat la domiciliu.

În cazul **evaluării complexe a persoanei vârstnice** vor fi elucidate următoarele aspecte: siguranța personală și de mediu, demnitatea, autonomia și mobilitatea, auto-realizarea, incluziunea socială, interacțiunea cu alte grupuri sau vârste.

MC identifică toți/toate specialiștii/instituțiile care ar trebui să participe la evaluarea complexă și participă la elaborarea *Planului de Îngrijire și Asistență (PIAS) (Anexa)/ Planul Individualizat de Asistență și Îngrijire (PIAI) (Anexa)* pe baza rezultatelor evaluării complexe.

CERINTE MINIME care trebuie respectate în evaluarea complexă:

- În condițiile în care evaluarea inițială **evidențiază existența unor nevoi speciale** pentru a căror rezolvare se impune intervenția unei echipe interdisciplinare/pluridisciplinare și/sau implicarea altor instituții, MC **solicită constituirea unei echipe interdisciplinare/pluridisciplinare** pentru efectuarea evaluării complexe și **participă la realizarea acesteia, în limita competențelor sociale;**
- **Personalul de specialitate** desemnat din cadrul echipelor interdisciplinare/pluridisciplinare, în

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 49 din 166

activitatea de evaluare desfășurată, utilizează, de regulă, instrumente și tehnici standardizate, specifice domeniului propriu de activitate;

- **EVALUAREA COMPLEXĂ** a persoanelor vârstnice are drept **scop** identificarea detaliată a nevoilor persoanei și elaborarea unui program de suport strict individualizat care conține ansamblul de măsuri și servicii sociale, medicale, de recuperare și adaptare/readaptare necesare a fi acordate persoanei pentru facilitarea integrării/reintegrării sociale a acesteia.

Procesul de evaluare complexă urmărește, în principal, următoarele aspecte:

- a) evaluarea capacităților fizice, mentale și senzoriale ;
- b) evaluarea familiei ;
- c) evaluarea mediului fizic și social în care trăiește persoana și/sau familia;
- d) evaluarea gradului de inserție sau integrare socială;
- e) evaluarea potențialului persoanei de a se implica în acțiunile, programele și serviciile de sprijinire pentru depășirea situațiilor de dificultate;
- f) evaluarea percepției persoanei asupra propriilor nevoi, a vulnerabilității și consecințelor asupra siguranței și securității personale;

- **Evaluarea complexă** implică efectuarea câtorva vizite la domiciliu (3-4) și ședințe comune sau separate cu beneficiarul;

- **Evaluarea autonomiei funcționale** se realizează la domiciliul persoanei de echipa de evaluatori desemnați sau la patul bolnavului, în cazul persoanelor asistate în unități medicale, datele se consemnează în *Fișa de evaluare sociomedicală (Anexa)*;

- Nevoile persoanelor vârstnice aflate în situația de pierdere totală sau parțială a autonomiei, care pot fi de natură medicală, sociomedicală, psihoafectivă;

- **Autonomia funcțională și stabilirea gradelor de dependență** se realizează și se consemnează de **echipa pluridisciplinară, în Grila de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice** în baza criteriilor standard prevăzute în Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice;

- **Rezultatul evaluării complexe se consemnează, prin grija MC, în Fișa de evaluare sociomedicală (Anexa)** conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările ulterioare. Fișa de evaluare sociomedicală se găsește în dosarul de caz;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 50 din 166

- *Raportul de evaluare complexă (Anexa)* reprezintă sumarul analizei tuturor informațiilor colectate de către asistentul social și trebuie să fie susținut de dovezi pentru a justifica declarațiile făcute;

- Acest raport este adus la cunoștința beneficiarului și toate comentariile pe care ei doresc să le facă, trebuie efectuate înainte de desfășurarea ședinței de planificare a asistenței necesare;

- **Rezultatele** evaluării complexe **se comunică, în scris**, în toate cazurile, în termen de **10 zile lucrătoare** de la data întocmirii documentului, către DPAS/FSS care a efectuat evaluarea inițială.

ELABORAREA PLANULUI DE SERVICII SOCIALE/ PLANULUI DE ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ

- *Planul îngrijire și asistență* sau, după caz, *Planul individualizat de asistență și îngrijire (PIAI) (Anexa)*, se elaborează de furnizorul de servicii sociale public sau privat împreună cu beneficiarul, pe baza rezultatelor evaluării complexe și se stabilesc măsurile de protecție specială, serviciile de îngrijire personală și drepturile la beneficii de asistență socială sau alte prestații de asigurări sociale, după caz și cuprinde informații despre:

- beneficiar/reprezentant legal;
- nevoile specifice evaluate;
- detalii despre beneficiile și serviciile recomandate și furnizorii acestora;
- secțiunea privind pregătirea și transferul beneficiarului;
- rezultatele așteptate pe o durată estimată de timp;
- organizarea revizuirii și monitorizării planului;
- intervenția în caz de urgență;
- obiective, termene de realizare a acestora și acțiuni care trebuie realizate pentru atingerea acestor obiective;
- activitățile pentru fiecare parte implicată în implementarea planului - persoana beneficiară, familia/reprezentanții legali, îngrijitorii informali, furnizorul/furnizorii de servicii sociale, asistentul medical comunitar, medicul de familie;
- măsuri concrete de activare a resurselor din jurul său sau din comunitate, etc.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 51 din 166

- *Planul îngrijire și asistență /Planul individualizat de îngrijire și asistență* este redactat într-un limbaj comun, accesibil și este datat și semnat de beneficiar/reprezentantul legal, MC, specialiștii implicați și, după caz, de îngrijitorii informali.

- *Planul îngrijire și asistență (Anexa) /Planul individualizat de asistență și îngrijire (Anexa)* se găsește în dosarul de caz, cu dovada că un exemplar a fost înmănat persoanei beneficiare;

- MC participă, împreună cu echipa interdisciplinară/pluridisciplinară, la revizuirea periodică a PIA/PIAI pentru beneficiarul din sistemul rezidențial;

- MC face propuneri de completare/modificare a PIA/PIAI;

- MC prezintă beneficiarului **lista furnizorilor acreditați de servicii existenți**, care pot acoperi total sau parțial nevoile identificate. *Beneficiarul are dreptul să aleagă în mod liber dintre furnizorii de servicii acreditați.*

4. STABILIREA DREPTULUI LA SERVICII SOCIALE CA MĂSURĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Pe baza planului de îngrijire și asistență și a rezultatelor evaluării complexe, MC actualizează *Planul de intervenție (Anexa)* și se întocmește *Dispoziția primarului (Anexa)* pentru stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială.

CERINȚE :

- Pe baza planului de intervenție (PI) sau, după caz, a PIA/PIAI, elaborat de către MC, rol îndeplinit de asistentul social cu treapta de competență specifică, sunt stabilite **măsuri de protecție specială**, de acordare a unor **servicii de îngrijire personală**, de acordare a **drepturilor de beneficii de asistență socială** sau alte **prestații de asigurări sociale**, după caz și se emite *Dispoziția primarului (Anexa)* pentru stabilirea dreptului la servicii sociale acordate ca măsură de asistență socială;

- **Dreptul la servicii sociale ca măsură de asistență socială se estimează și în lei, ca procent din standardul minim de cost aferent serviciului social respectiv, după ce se scade, din costul**

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 52 din 166

serviciilor sociale, contribuția estimată a persoanei beneficiare/susținătorilor legali; se precizează suma care se fundamentează din bugetul local și, după caz, suma care se fundamentează din bugetul de stat;

- La stabilirea dreptului la servicii sociale acordate ca măsură de asistență socială, DPAS are în vedere cel puțin următoarele informații:

a) costul mediu lunar al serviciilor/costul mediu lunar de întreținere aprobat prin hotărârea consiliului local/județean, conform prevederilor Legii nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

b) venitul persoanelor vârstnice/venitul lunar pe membru de familie al susținătorilor legali, cu respectarea prevederilor Legii nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

- **Aprobarea, respingerea, suspendarea sau încetarea dreptului la serviciile sociale** pentru persoanele vârstnice se realizează de către DPAS, și se face în baza unui raport de aprobare/respingere/suspendare/încetare, în urma evaluării/reevaluării situației cu respectarea prevederilor referitoare la procesul de acordare a serviciilor sociale și măsurile integrate de asistență socială a persoanelor vârstnice, prevăzute la art. 44 - 52 și art. 92 - 103 din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;

- Directorul executiv DPAS întocmește un referat **în baza raportului MC** pentru întocmirea Dispoziției de acordare a serviciului social;

- Dispozițiile de stabilire a dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială și dovada înmânării unui exemplar persoanei beneficiare se regăsesc în dosarele beneficiarilor;

- MC actualizează **baza de date a DPAS** cu persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale, cu dispozițiile emise și cu situația contractelor de servicii sociale încheiate între beneficiari și FSS, serviciile sociale publice sau private, îngrijitorii informali.

5. IMPLEMENTAREA PLANULUI DE ASISTENȚĂ ȘI ÎNGRIJIRE /PLANULUI INDIVIDUALIZAT DE ASISTENȚĂ ȘI ÎNGRIJIRE

MC și/sau RC coordonează și monitorizează implementarea *Planului de îngrijire și asistență și actualizează Planul de intervenție.*

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 53 din 166

Intervenția se realizează în baza planului individualizat de asistență elaborat cu implicarea actorilor echipei pluridisciplinare, care este un grup de specialiști din mai multe domenii, ce fac parte din rețeaua de servicii adresate familiilor aflate în situații de risc, persoanelor adulte și colaborează la soluționarea situațiilor de dificultate.

CERINTE MINIME care trebuie respectate în implementarea Planului individualizat de asistență și îngrijire

- După elaborarea PIA/PIAI, asistentul social cu rol de MC semnează un **acord de colaborare** cu beneficiarul;
- Acordul este un instrument care se individualizează pentru fiecare caz în parte în funcție de specificul acestuia și de conținutul planului de individualizat de asistență și îngrijire;
- Utilizarea acordului în relația cu beneficiarul are rolul de a determina responsabilizarea acestuia și implicarea în intervenție ca parte activă;
- Forma scrisă a termenilor de colaborare dintre MC și beneficiar are rolul de a conștientiza de către acesta propriile responsabilități;
- Nerespectarea ulterioară a termenilor acordului pot argumenta decizii ale MC cu privire la cazul respectiv (întreruperea sprijinului, prelungirea perioadei de intervenție, reevaluarea situației de risc, etc.);
- Aplicarea managementului de caz în cadrul centrelor de servicii sociale presupune, conform standardelor minime de calitate privind serviciile sociale, **desemnarea de către FSS a MC/RC, cu rol în coordonarea și monitorizarea implementării măsurilor din PIAI**, indiferent că sunt realizate de unul sau mai multe centre/unul sau mai mulți furnizori, în situația serviciilor organizate în rețea, precum și **comunicarea și raportarea către DPAS**;
- **MC coordonează echipa interdisciplinară/pluridisciplinară** pentru cazurile în care asigură managementul de caz, urmărind, în același timp, intervențiile particularizate pentru fiecare beneficiar, indiferent că sunt realizate de unul sau mai multe centre/unul sau mai mulți furnizori, în situația serviciilor organizate în rețea, ținând cont de evaluarea nevoilor specifice ale acestuia (de exemplu specialiștii Spitalului Municipal, ONG-uri, Asociații, etc.);
- Membrii ai echipei pluridisciplinare pot fi: medicul (asistentul medical), psihologul, polițistul,

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 54 din 166

preotul, voluntari, reprezentanți ai ONG, etc.;

- Fiecare membru al echipei este în același timp și reprezentantul unui serviciu, astfel încât funcționarea unei echipe pluridisciplinare implică o intervenție la nivel inter-instituțional;
- Coordonarea inter-instituțională urmărește obținerea unor informații relevante despre resursele și necesitățile beneficiarului și ale mediului său din cadrul rețelei de servicii sociale;
- MC analizează documente din dosarul personal al beneficiarului, are întâlniri cu beneficiarul/reprezentantul legal, cu profesioniștii implicați, cu membri ai familiei, cu personalul, membrii din comunitate etc.;
- Asistentul social cu rol de MC va selecta metodele și tehnicile de intervenție și de lucru cu familia în funcție de specificul problemei, particularitățile individuale ale familiei, sistemul de valori al membrilor familiei, etc.;
- MC organizează și coordonează **ședințe de caz** pe care le consemnează în *Minuta de întâlnire (Anexa)*, în care, împreună cu RC și membrii echipei implicate, se asigură că beneficiile, activitățile și serviciile recomandate răspund nevoilor reale și priorităților beneficiarului;
- MC identifică persoanele responsabile în furnizarea activităților și serviciilor și consemnează în *Fișa de monitorizare (Anexa)*, numele complet și datele de contact ale acestora;
- MC face *propuneri de completare/modificare (Anexa)* către FSS pentru componența *membrilor echipei interdisciplinară/pluridisciplinară sau pentru intervenții specializate suplimentare*;
- MC și/sau RC (în cazul serviciilor din subordinea DPAS Orăștie) aduc la cunoștința membrilor echipei interdisciplinare/pluridisciplinare orice modificare survenită în situația beneficiarului consemnând în *Note de informare/sesizare (Anexa)*;
- **Implementarea** măsurilor prevăzute în planul individual de îngrijire/planul individualizat de îngrijire și asistență ține nemijlocit de **responsabilul de caz**;
- Pe baza fișelor de monitorizare MC decide revizuirea PIA/PIAI și face propuneri concrete de completare/modificare;
- RC din cadrul centrului de servicii sociale întocmește *Fișa de monitorizare a serviciilor* și trimestrial *Rapoarte de monitorizare a implementării PIA (Anexa)*, pe care le transmite către DPAS;
- În situațiile în care unele măsuri nu pot fi implementate din diferite cauze, se recurge la **revizuirea** planului individual de îngrijire prin modificarea și/sau completarea acestuia;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 55 din 166

- Trimestrial, DPAS primește de la FSS public sau privat raportul cu privire la rezultatele implementării PIA; modelul raportului cu privire la rezultatele implementării PIA este prevăzut în *Anexa nr. 5* care face parte integrantă din standarde. În situația în care FSS are încheiat un contract de servicii sociale **cu finanțare din fonduri publice**, raportarea se realizează conform prevederilor contractului de servicii sociale, **cel puțin lunar**;
- DPAS Orăștie, prin intermediul MC, **manageriază baza de date cu serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice** care au domiciliul pe raza teritorială a municipiului, cu respectarea prevederilor legale privind protecția datelor cu caracter personal și păstrarea confidențialității datelor;
- Aplicarea managementului de caz în cadrul centrelor de servicii sociale presupune, conform standardelor minime de calitate privind serviciile sociale, **desemnarea de către FSS a RC, cu rol în coordonarea și monitorizarea implementării măsurilor din PIAI**, indiferent că sunt realizate de unul sau mai multe centre/unul sau mai mulți furnizori, în situația serviciilor organizate în rețea, precum și **comunicarea și raportarea către DPAS**;
- MC susține "cauza beneficiarului" prin promovarea nevoilor, intereselor și priorităților acestuia în relația cu familia, grupul informal din jurul său, membrii din comunitate, personalul implicat;
- MC urmărește ca, prin acțiunile, activitățile și serviciile sociale, persoana vârstnică să trăiască o viață independentă cât mai mult timp posibil pe măsură ce îmbătrânește și să îmbunătățească accesul acesteia la servicii adecvate de îngrijire de lungă durată;
- MC comunică cu/și sprijină beneficiarul/apartinătorul/reprezentantul legal în realizarea demersurilor necesare pentru implementarea *Planului de intervenție și a Planului de servicii sociale/Planului de îngrijire și asistență*;
- MC explică beneficiarului/apartinătorului/reprezentantului legal prevederile din contractul/contractele de servicii, în mod deosebit pe cele referitoare la responsabilități și la condițiile de modificare și reziliere;
- MC stabilește, împreună cu beneficiarul și profesioniștii implicați, prioritățile și ordinea acordării serviciilor;
- MC încurajează beneficiarul să își exprime opiniile cu privire la toate aspectele care îl privesc;
- MC mediază relația dintre beneficiar/apartinător/reprezentant legal și profesioniști, atunci când este cazul,

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 56 din 166

- Trimestrial, MC elaborează un *Raport individual de activitate (Anexa)*, pe care îl transmite, până în data de 5 a lunii următoare, în atenția DPAS Orăștie și a FSS public sau privat;

RAPORTUL DE ACTIVITATE cuprinde următoarele secțiuni:

- numărul de cazuri pentru care a fost desemnat;
- probleme în relaționarea cu beneficiarul/reprezentantul legal și/sau profesioniștii implicați în implementarea planului de intervenție/planului de îngrijire și asistență;
- rezultate obținute;
- propuneri.

- DPAS Orăștie și FSS public sau privat includ rapoartele trimestriale de activitate a MC în dosarul profesional al acestuia;

- DPAS Orăștie și FSS public arhivează dosarele MC în conformitate cu procedurile interne.

6. MONITORIZAREA

Monitorizarea reprezintă procesul de verificare permanentă a indicatorilor stabiliți în cadrul planului individual de îngrijire, pentru a putea sesiza evoluția cazului. Acest lucru poate folosi la schimbarea intervenției și a tipului de lucru de caz, dacă nu se observă o schimbare în bine a situației beneficiarului, la îmbunătățirea calității serviciilor și a impactului pe care acestea îl au.

Monitorizarea se axează pe realizarea următoarelor principii:

- aplicarea prevederilor legale referitoare la serviciile sociale;
- respectarea standardelor de calitate;
- îndrumarea și coordonarea metodologică la toate nivelurile;
- asigurarea respectării drepturilor sociale ale beneficiarului.

Monitorizarea și reevaluarea periodică

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 57 din 166

- **Monitorizare continuă:** Evaluarea progresului fiecărui caz pentru a vedea dacă serviciile furnizate sunt eficiente și dacă nevoile vârstnicului sunt satisfăcute. Se recomandă monitorizarea la intervale regulate (ex: la fiecare 3-6 luni).

- **Reevaluarea nevoilor:** Dacă situația beneficiarului se schimbă (deteriorare a stării de sănătate, pierderea sursei de venit, schimbarea mediului familial), se impune o reevaluare și o ajustare a planului de intervenție.

- **Documentare:** Întocmirea de rapoarte periodice care reflectă progresul și ajustările realizate.

DPAS se asigură că MC urmărește realizarea obiectivelor prevăzute în planul de îngrijire și asistență pentru fiecare beneficiar.

CERINȚE:

- Monitorizarea presupune *urmărirea și evaluarea permanentă a situației beneficiarului* pentru a se asigura realizarea obiectivelor pe termen scurt, mediu și lung stabilite;

- Monitorizarea implică totodată *verificarea modului de furnizare a serviciilor* către beneficiar și *asigurarea fluxului de informații între toți cei implicați*, astfel încât activitățile și serviciile să se desfășoare conform planificării;

- Prin monitorizare, **MC identifică dificultățile în implementarea PI/PIA/PIAI**, pe care le discută cu beneficiarul/apartinător/reprezentantul legal și cu alți profesioniști, în vederea *identificării și aplicării soluțiilor de remediere*;

- **MC realizează vizite de monitorizare** la sediile/locațiile unde se furnizează serviciile ori de câte ori consideră necesar și completează *Raportul de monitorizare (Anexa)* care este *contrasemnat de un reprezentant al serviciului respectiv*.

- **MC urmărește realizarea obiectivelor prevăzute în PIA/PIAI** prin realizarea de *vizite de monitorizare* și utilizează metode precum : observația, interviul, vizita, convorbirea telefonică, sau alte tehnici, ori de câte ori consideră necesar și consemnează în *Nota de informare/sesizare (Anexa), Nota telefonică (Anexa), etc.*;

- **Monitorizarea este urmată/completată** în cadrul managementului de caz prin acțiuni de reevaluare;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 58 din 166

- **Reevaluarea** presupune evaluarea periodică a cazului și se realizează pentru a măsura efectele pe care le-a avut intervenția, pentru a identifica cele mai eficiente modalități de intervenție;
- MC/RC evaluează și reevaluează periodic, în colaborare cu membrii echipei interdisciplinare/pluridisciplinare, efectele tuturor acțiunilor destinate persoanei vârstnice, progresele sau alte aspecte legate de îngrijire, abilitare și reabilitare sau incluziune socială și propune măsuri de limitare/diversificare/îmbunătățire; propune/solicită, la nevoie și după caz, colaborarea cu alți specialiști din afara echipei, completează *Raportul de întrevvedere (Anexa)* și *Minută de întâlnire de lucru (Anexa)*;
- În urma reevaluării, MC face echipei interdisciplinare/pluridisciplinare propuneri de completare și/sau modificare a planurilor, obiectivelor, măsurilor din plan;
- Se completează o fișă de *Propuneri de completare/modificare PI/PIA/PLAI în urma consultării beneficiarului/apartinătorului/reprezentantului legal*;
- **Evoluția progreselor beneficiarilor din sistemul rezidențial** este urmărită și discutată lunar în întâlnirea de lucru a MC cu **echipa interdisciplinară/pluridisciplinară din centrele rezidențiale, completându-se Fișa de monitorizare (Anexa), Minuta de întâlnire de lucru (Anexa)**;
- PIA, la încetarea acordării serviciilor și/sau transferul către alte servicii sociale, fișa de monitorizare, rapoartele de monitorizare, *Raportul de închidere a cazului (Anexa)* al echipei interdisciplinare/pluridisciplinare, *Dispoziția de încetare a acordării de servicii sociale (Anexa)* sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului, pe care beneficiarul/apartinătorul îl primește la solicitare pe bază de *Proces verbal de predare primire dosar (Anexa)*;
- MC înregistrează informațiile, progresele, evoluția cazului în *Fișa de monitorizare (Anexa)* asigurându-se că acestea sunt corect documentate și actualizate;
- Rapoartele de monitorizare a MC sunt arhivate la dosarul de caz.

7. SUSPENDAREA CAZULUI

Suspendarea cazului, pe o perioadă determinată, se realizează la inițiativa oricăreia dintre părți: FSS sau beneficiarul/reprezentantul legal.

Motivele care pot determina suspendarea cazului, pe o perioadă determinată, pot fi:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 59 din 166

- la cererea motivată a beneficiarului, în scopul ieșirii din centru pe o perioadă determinată, caz în care solicită acordul scris al persoanei care îi va asigura găzduirea și îngrijirea necesară pe perioada respectivă;

- în caz de internare în spital, pe o perioadă mai mare de 30 de zile, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță;

- în caz de transfer în alt cămin/centru de recuperare în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau integrare socială pe perioadă determinată în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea căminului și se solicită acordul scris al căminului/centrului de recuperare către care se efectuează transferul beneficiarului;

- în cazuri de forță majoră.

Fișa de suspendare a cazului cuprinde cel puțin: durata suspendării, situația beneficiarului, datele de contact ale beneficiarului sau ale reprezentantului legal la care poate fi contactat după suspendarea furnizării serviciilor.

În cazul suspendării acordării serviciilor sociale responsabilul de caz (RC) desemnat de FSS informează în scris și transmite Fișa de suspendare a cazului către MC din cadrul DAS/SPAS, care îl înregistrează conform procedurii interne cu privire la circuitul documentelor, pe baza unui proces-verbal de predare-primire, semnat de ambele părți.

8. ÎNCHIDEREA CAZULUI

Închiderea cazului este o etapă foarte importantă. Alegerea momentului presupune o atenție deosebită din partea profesionistului, la fel ca și modalitatea în care se face.

- Finalizarea intervenției: dacă toate nevoile identificate au fost satisfăcute și persoana vârstnică nu mai necesită suport constant, cazul poate fi închis, cu recomandarea de a relua monitorizarea dacă apar alte probleme.
- Planificare pentru urgențe: pentru cazurile în care nevoile vârstnicului sunt ciclice sau recurente, se poate crea un plan de urgență care să permită reactivarea rapidă a serviciilor în viitor.

DPAS închide cazul în condițiile reglementate de actele normative în vigoare.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 60 din 166

CERINȚE:

- Închiderea cazului se realizează la inițiativa oricăreia dintre părți: FSS sau MC sau beneficiar/apartinător/reprezentant legal;

- **MOTIVELE** care pot determina închiderea cazului, pot fi:

- Obiectivele stabilite pentru beneficiar au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute;
- Referirea către alte servicii specializate;
- Decesul beneficiarului;
- Transferul beneficiarului;
- La cererea beneficiarului/apartinătorului/reprezentantului legal;
- Din motive disciplinare;
- Acordul părților;
- Schimbarea domiciliului beneficiarului;
- Expirarea perioadei pentru care a fost încheiat contractual de furnizare de servicii;
- Încadrarea într-un grad de handicap cu asistent personal;
- Din motive de forță majoră;
- Depășirea situației de vulnerabilitate.

- Decizia cu privire la închiderea cazului **centrat pe persoana vârstnică** trebuie să corespundă următoarelor:

- capacitate de auto-deservire și independență a persoanei;
- obținerea unui asistent personal;
- integrare socială;
- relații stabile cu membrii familiei.

- La închiderea cazului MC completează: *Minuta de informare a beneficiarului/reprezentantului legal (Anexa)*, *Raportul de închidere a cazului (Anexa)* și *Chestionarul de satisfacție a beneficiarului (Anexa)*;

- **RAPORTUL DE ÎNCHIDERE A CAZULUI** cuprinde cel puțin:

- diagnoza inițială;
- componența echipei multidisciplinare;
- durata intervenției;
- situația beneficiarului;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 61 din 166

- datele de contact ale beneficiarului sau ale reprezentantului legal la care poate fi contactat după încetarea furnizării serviciilor.
- MC transmite ***Raportul de închidere a cazului (Anexa)*** către DPAS, care îl înregistrează conform **procedurii interne**;

Constituie motiv de reziliere a contractului și următoarele aspecte:

- refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentant;
- nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul de servicii sociale a Regulamentului de Organizare și Funcționare a serviciului social;
- încălcarea de către furnizorul de servicii sociale a prevederilor legale cu privire la serviciile sociale, dacă este invocată de beneficiarul de servicii sociale;
- situația în care beneficiarul nu mai colaborează cu angajații furnizorului, refuzând să primească serviciile stabilite, fără o justificare corectă a acestui refuz;
- cazul în care beneficiarul abuzează angajații serviciului, aceste abuzuri sunt raportate, investigate și dovedite, se realizează sistarea unilaterală a contractului de către furnizor;

În cazul sistării/încetării serviciilor la cererea beneficiarului, acesta sau reprezentantul său legal depune o **cerere** la sediul FSS care va fi înregistrată și aprobată de către directorul executiv al DPAS Orăștie. În baza acestei cereri se va emite o Dispoziție de sistare/încetare a serviciilor, de către Primarul municipiului Orăștie.

În celelalte cazuri precizate anterior, în urma evaluărilor realizate și în baza documentelor justificative întocmite (evaluări a situației socio-medice a beneficiarului), directorul executiv al DPAS Orăștie propune emiterea Dispoziției de sistare/încetare a serviciilor, care va fi comunicată și beneficiarului/reprezentantului legal al acestuia, fie prin predare directă sub semnătură de primire, fie prin serviciul de poștă recomandată, cu anexarea confirmării de primire la dispoziție.

Dispoziția de sistare/încetare a serviciilor face parte din Dosarul personal al beneficiarului și se arhivează împreună cu acesta.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 62 din 166

9. MONITORIZAREA POST SERVICII

Activitatea de monitorizare demarează după ce furnizorii de servicii sociale notifică Direcția Publică de Asistență Socială Orăștie cu privire la încetarea serviciilor acordate persoanelor vârstnice în centre rezidențiale/unități de îngrijiri la domiciliu/centre de zi, în vederea prevenirii, limitării sau înlăturării efectelor temporare ori permanente ale unor situații de vulnerabilitate care pot afecta viața persoanei vârstnice sau pot genera riscul de excluziune socială.

Etapele monitorizării persoanelor vârstnice care au părăsit sistemul rezidențial:

- Furnizorul de servicii sociale transmite Direcției Publice de Asistență Socială, o adresă în care se precizează: ieșirea unei persoanei vârstnice dintr-un centru rezidențial/unități de îngrijiri la domiciliu/centre de zi, public sau privat, motivul ieșirii precum și domiciliul în fapt al beneficiarului;
- Persoana vârstnică/apartinătorul/reprezentantul legal este contactată telefonic în vederea stabilirii datei, orei și locației pentru efectuarea monitorizării;
- În cadrul procesului de monitorizare, persoana vârstnică și aparținătorii acesteia primesc gratuit informațiile referitoare la riscurile sociale și drepturile de protecție socială de care aceasta poate beneficia și consilierea necesară în vederea depășirii situațiilor de dificultate după caz, precum și informații referitoare la oferta de servicii sociale existente la nivel de comunitate, în situația în care se constată că anumite nevoi ale persoanei vârstnice nu sunt acoperite;
- Monitorizarea se realizează trimestrial în primul an și semestrial în al 2-lea an de la data luării în evidență;
- Dacă monitorizarea nu se poate efectua (vârstnicul/apartinătorul refuză monitorizarea, a schimbat domiciliul în alt oraș, etc.) se completează un raport de vizită/raport de discuție telefonică și se întocmește Fișa de închidere a cazului.
- În cazul în care este necesar de continuat lucrul cu beneficiarul pentru menținerea progreselor realizate, MC decide cu privire la elaborarea *Planului de monitorizare post servicii (Plan individual de reintegrare/intervenție)*, care de asemenea este înregistrat în dosarul beneficiarului;
- În urma închiderii cazului, periodic MC întocmește notă telefonică/minută de întâlnire, pentru a

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 63 din 166

completa *Raportul de monitorizare post servicii (Anexa)*;

- MC decide durata perioadei de monitorizare post servicii.

III. Managementul situațiilor de risc

- DPAS se asigură că MC cunoaște și aplică „Protecția împotriva discriminării, neglijării, exploatarei, violenței și a altor forme de abuz”, cât și „Protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante în aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice”, existente la nivelul direcției;
- MC evaluează ori de câte ori sau cel puțin trimestrial, riscurile care pot interveni în situația beneficiarului, precum și resursele posibile pentru prevenirea/limitarea acestora;
- MC evaluează cel puțin trimestrial *Fișa de identificare a riscurilor persoanelor vârstnice (Anexa)*, aducând la cunoștința DPAS și a FSS riscurile care pot interveni în asigurarea managementului de caz în vederea protecției persoanelor vârstnice, stabilind împreună cu conducerea direcției și cu echipa interdisciplinară/pluridisciplinară din cadrul serviciilor măsuri de asistență socială;
- Trimestrial MC evaluează riscurile acordării serviciilor în centre, riscurile implementării managementului de caz și completează *Fișa de identificare a riscurilor (Anexa)*.
- Riscurile posibile pot fi:
 - Izolare socială care poate duce la singurătate, depresie, deteriorarea stării de sănătate mentală sau emoțională;
 - Neglijare sau abuz;
 - Probleme de sănătate fizică sau mentală care pot afecta calitatea vieții;
 - Accidente casnice care pot duce la leziuni sau incapacitate;
 - Probleme financiare care pot afecta satisfacerea nevoilor de bază și accesarea serviciilor necesare.
- Rolul MC este de a stabili componența echipei interdisciplinare/pluridisciplinare care va realiza evaluarea detaliată a stării de fapt, de a coordona această echipă, de a stabili strategii de intervenție

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 64 din 166

clare și roluri bine definite pentru fiecare specialist, astfel încât să se producă rezultatele așteptate într-un interval de timp determinat când situația o impune;

- MC și/sau RC încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență și abuz;
- Se consemnează în *Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz* toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, abuz emotional, fizic sau sexual;
- DPAS în asigurarea managementului de caz, prin personalul specializat, are în vedere protecția persoanei vârstnice împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și abuzului dispunând de proceduri operaționale, care au vedere în stabilirea măsurilor de asistență socială și prestarea serviciilor sociale;
- Personalul de specialitate DPAS cunoaște și aplică **"Protecția împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și a altor forme de abuz"**, aflată la sediul direcției;
- MC și/sau RC informează beneficiarii cu privire la posibilitatea pe care o au de a identifica, semnaliza și sesiza orice formă de neglijare, exploatare, violență și abuz, tema discutată fiind consemnată în *Fișa beneficiarului (Anexa)* și în *Registrul de informare a beneficiarului (Anexa)*;
- DPAS aplică **"Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante"** în care sunt specificate modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, crude, inumane sau degradante;
- MC și/sau RC cunosc și respectă procedura și încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant;
- MC și/sau RC identifică resursele posibile pentru prevenirea sau limitarea acestora:
 - rețelele sociale și de sprijin comunitar pot reduce izolarea socială și pot oferi sprijin în activitățile de bază, instrumentale și suport emoțional;
 - oferirea informațiilor despre prevenirea abuzului și neglijării, precum și despre gestionarea riscurilor pentru sănătate și siguranță și se completează *Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz (Anexa)*;
 - oferirea informațiilor despre prevenirea a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante aplicate beneficiarului, se completează *Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante (Anexa)*;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 65 din 166

- servicii de asistență medicală, servicii de sprijin psihologic și social care pot contribui la îmbunătățirea stării de sănătate și bunăstare generală;
 - monitorizare și intervenție precoce prin implementarea unui sistem de monitorizare periodică și intervenție precoce pentru a identifica și a aborda rapid problemele sau riscurile emergente;
 - asistență financiară și consultanță pentru gestionarea bugetului propriu.
- Beneficiarul/apartinătorul/reprezentantul legal și membrii personalului sunt implicați de către MC și/sau RC în analiza riscurilor care pot interveni în realizarea obiectivelor planificate și/sau în situația proprie;
- DPAS încearcă asigurarea unui proces transparent care să implice beneficiarul în luarea deciziilor și planificarea serviciilor;
- DPAS și FSS a consemnat/consemnează în *Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz (Anexa)* toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual, precum și în *Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante (Anexa)* toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante.

INSTRUMENTAREA DOSARELOR BENEFICIARILOR ÎN CADRUL MANAGEMENTULUI DE CAZ

1. Structura dosarului personal al beneficiarului

I. Foaia de titlu care include:

- Instituția în cadrul căreia este asistat beneficiarul;
- Numărul dosarului;
- Numele și prenumele beneficiarului;
- Tipul de caz;
- Data deschiderii dosarului;
- Data închiderii dosarului;
- Managerul de caz/Responsabilul de caz;
- Supervizorul;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 66 din 166

- Pentru cazurile cu nivel de confidențialitate sporit (victimele violenței în familie, victimele traficului de persoane, etc.) se folosește **codul beneficiarului**, care înlocuiește datele generale.

II. Fișa de evidență dosarului

- Data evaluării dosarului;
- Numele și prenumele evaluatorului;
- Funcția;
- Observații și recomandări.

III. Partea instrumentală a dosarului

a) Cuprinsul

b) Instrumentele managementului de caz:

- Cererea în scris de acordare a serviciilor sociale (a beneficiarului sau a aparținătorului/reprezentantului legal);
- Evaluarea inițială;
- Evaluarea complexă;
- Planul individualizat de asistență;
- Rapoartele de monitorizare;
- Formularul de referire a cazului spre servicii sociale specializate (în caz de necesitate);
- Fișele de reevaluare a cazului (rapoartele de reevaluare a planului individualizat de asistență a beneficiarului și procesele verbale ale ședințelor respective);
- Fișa de suspendare a cazului (după caz);
- Fișa de închidere a cazului;
- Planul de monitorizare post serviciu;
- Raportul de monitorizare post serviciu.

IV. Anexe

- Informații suplimentare elaborate la caz de către asistentul social (genograma, ecomapa, istoricul social, referatul de necesitate);
- Orice informație și/sau decizie cu privire la caz dată/emisă de alte servicii (certificat

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 67 din 166

medical cu indicații terapeutice privind necesitatea includerii persoanei în serviciu, decizia autorității publice locale privind instituirea tutelei, în cazul depunerii cererii de către reprezentantul legal al beneficiarului, etc.);

- Copia actelor în funcție de necesitate și de tipul de caz (act de identitate, cupon pensie, stare civilă, etc.);

ÎNREGISTRAREA ȘI PĂSTRAREA DOSARELOR

- Se aplică cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, conform normelor legale aflate în vigoare;

- Se aplică politici și proceduri scrise de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de furnizare a serviciilor sociale;

- Înregistrarea și arhivarea datelor se efectuează în conformitate cu prevederile legale, normele metodologice stabilite și procedurilor PMO DPAS Orăștie;

- Dosarul personal al beneficiarului cu informațiile și documentele specifice se păstrează în regim de confidențialitate;

- Datele din dosare sunt arhivate și păstrate în condiții de securitate conform prevederilor legale aflate în vigoare.

REZULTATE AȘTEPTATE ÎN URMA IMPLEMENTĂRII MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE

- Crearea, îmbunătățirea și menținerea independenței beneficiarului și a calității vieții lui;
- Acordarea serviciilor în modul cel mai efektiv;
- Persoanelor vârstnice dependente li se asigură intervenții multidisciplinare și interinstituționale în mod planificat și eficient, limitându-se problemele care pot apărea din cauza fragmentării serviciilor, coordonarea neadecvată între diverși furnizori de servicii și lipsa personalului;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 68 din 166

- Serviciile propuse trebuie să răspundă necesităților identificate și problemelor cu care se confruntă beneficiarii și membrii familiilor acestora;
- Beneficiarilor le este respectată confidențialitatea;
- Dosarele personale ale beneficiarilor sunt gestionate în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- Persoanele vârstnice care au nevoie de suport sunt identificate și consiliate de asistentul social;
- Persoanele vârstnice care au nevoie de suport sunt evaluate de asistentul social și au un plan de intervenție care conține măsurile de asistență socială, respectiv serviciile recomandate pentru soluționarea situațiilor de nevoie sau risc social identificate, precum și beneficiile de asistență socială la care persoana are dreptul. Planul de intervenție este revizuit pe baza informațiilor rezultate din procesul de evaluare complexă;
- Persoanele vârstnice încadrate într-un grad de dependență, potrivit Grilei de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, au un plan de îngrijire și asistență elaborat pe baza rezultatelor evaluării complexe și ținând cont de toate informațiile disponibile, prin preocuparea MC;
- Persoanele vârstnice care au dreptul la asistență socială stabilită conform Legii nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, primesc dispoziția de stabilire a dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială;
- Persoanele vârstnice care au dreptul la asistență socială stabilită conform Legii nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, primesc serviciile sociale în conformitate cu nevoile identificate, într-un mod integrat, limitându-se problemele care pot apărea din cauza fragmentării serviciilor, coordonarea neadecvată între diverși furnizori de servicii și lipsa personalului;
- Cazul beneficiarului este închis în condiții reglementate de actele normative în vigoare;
- Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc;
- Persoanele vârstnice dependente sunt protejate împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului;
- Persoanele vârstnice beneficiare sunt protejate împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

5.4. Resurse necesare

5.4.1. Logistica:

- Mobilier;
- PC, acces la baza de date, rețea, imprimantă, fax, linie telefonică, scannere;
- Materiale consumabile: rechizite, pixuri, ștampile, registre;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 69 din 166

5.4.2. Resurse umane

- Personalul din cadrul instituției cu sarcini de serviciu stabilite în acest sens.

5.4.3. Resurse financiare

- Resursele financiare pentru derularea activităților specifice sunt realizate de către Municipiul Orăștie.

6. Responsabilități

6.1. Ordonator credite

- 6.1.1. Vizează/aprobă după caz, documentele emise de personalul din cadrul Direcției Publice de Asistență Socială, conform modului de lucru prezentat;
- 6.1.2. Asigură resursele necesare (umane, financiare, tehnice, etc) în scopul desfășurării activității.

6.2. Director executiv DPAS Orăștie

- 6.2.1. Organizează, coordonează, conduce și răspunde de întreaga activitate a Direcției Publice de Asistență Socială;
- 6.2.2. Primește corespondența de la salariatul desemnat cu activitatea de primire a documentelor și o repartizează salariaților din cadrul compartimentului;
- 6.2.3. Verifică și confirmă prin semnătură acordul pentru toate documentele emise în cadrul Direcției Publice de Asistență Socială;
- 6.2.4. Supraveghează și controlează modul de realizare a atribuțiilor privind întocmirea răspunsurilor la solicitări;
- 6.2.5. Întocmește referatul pentru emiterea dispoziției de desemnare a MC;
- 6.2.6. Verifică activitatea MC și avizează documentația pentru implementarea managementului de caz;
- 6.2.7. Supervizarea și coordonarea implementării managementului de caz în protecția datelor persoanelor vârstnice în cadrul DPAS;
- 6.2.8. Asigurarea formării și dezvoltării continue a personalului pentru îmbunătățirea abilităților în gestionarea și îngrijirea persoanelor vârstnice, inclusiv în ceea ce privește protecția datelor persoanelor vârstnice;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 70 din 166

- 6.2.9. Asigurarea formării și dezvoltării continue a personalului pentru îmbunătățirea abilităților în gestionarea și îngrijirea persoanelor vârstnice, inclusiv în ceea ce privește situațiile de abuz;
- 6.2.10. Asigurarea formării și dezvoltării continue a personalului pentru îmbunătățirea abilităților în gestionarea și îngrijirea persoanelor vârstnice, inclusiv în ceea ce privește tratamentele crude inumane și degradante;
- 6.2.11. Asigură formarea și dezvoltarea continuă a personalului pentru îmbunătățirea abilităților în gestionarea și îngrijirea persoanelor vârstnice;
- 6.2.11. Aprobă măsurile în vederea soluționării cazului, stabilite de managerul de caz, echipa interdisciplinară/pluridisciplinară, beneficiarul și instituțiile abilitate;
- 6.2.12. Supervizare și coordonarea implementării managementului de caz în protecția datelor persoanelor vârstnice în cadrul DPAS;
- 6.2.13. Participă la conceperea și derularea proiectelor în domeniul activității de protecție și asistență a persoanei vârstnice, colaborează cu ONG-uri, reprezentanți ai societății civile și ai altor instituții în vederea diversificării serviciilor sociale prestate acestora, implementării unor modele de bună practică sau inovatoare, precum și în scopul creșterii calității serviciilor acordate;
- 6.2.14. Propune măsuri pentru îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor;
- 6.2.16. Propune măsuri pentru îmbunătățirea procedurilor/formulelor/instrumentelor de lucru;
- 6.2.17. Organizează ședințe de lucru;
- 6.2.18. Asigură respectarea legilor și reglementărilor relevante în domeniu.

6.3. Personalul de specialitate

6.3.1. Asistent social (MC)

- 6.3.1.1. Cunoaște și aplică Procedura privind implementarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice;
- 6.3.1.2. Cunoaște și aplică Procedura privind securitatea datelor și informațiilor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice;
- 6.3.1.3. Cunoaște și aplică Procedura privind protecția persoanelor vârstnice împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și a altor forme de abuz;
- 6.3.1.4. Cunoaște și aplică Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante în protecția persoanelor vârstnice;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 71 din 166

6.3.1.5. Întocmește și actualizează baza de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale și a contractelor de servicii sociale încheiate cu FSS, dispozițiile de stabilire a dreptului la servicii sociale, serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;

6.3.1.6. Informează și consiliază persoanele vârstnice cu privire la drepturile de asistență socială și serviciile sociale disponibile în comunitate și întocmește fișele de consiliere socială pentru beneficiari;

6.3.1.7. Analizează concordanța dintre datele înscrise în cerere cu datele înscrise în actele doveditoare depuse de către solicitanți, întocmind o documentație distinctă pentru fiecare dosar în parte și solicită periodic sau ori de câte ori este nevoie, completarea dosarelor cu alte documente necesare, conform legislației în vigoare;

6.3.1.8. Întocmește fișa de identificare a riscului, anchetele sociale și fișele de evaluare inițială a nevoilor persoanelor vârstnice, planul de intervenție, fișa socio-medicală, planul servicii individualizat pentru beneficiarii serviciilor sociale și contractul de servicii sociale pe care-l înmânează/transmite beneficiarilor de servicii sociale, în termen de 15 zile de la data încheierii;

6.3.1.9. Realizează evaluarea (după caz, în regim de urgență) nevoilor persoanelor vârstnice pe baza datelor cu privire la afecțiunile ce necesită îngrijire specială, capacitatea de a se gospodări și de a îndeplini cerințele firești ale vieții cotidiene, prezența susținătorilor legali și/sau posibilitatea acestora de a-și îndeplini obligațiile datorită stării de sănătate/situației economice și a sarcinilor familiale, condițiile de locuit, precum și veniturile efective sau potențiale considerate minime pentru asigurarea satisfacerii nevoilor curente ale vieții;

6.3.1.10. Stabilește nevoile persoanelor vârstnice aflate în situația de pierdere totală sau parțială a autonomiei (care pot fi de natură medicală, sociomedicală, psihoafectivă), pe baza grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, care prevede criteriile de încadrare în grade de dependență;

6.3.1.11. Încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență și abuz/ de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante;

6.3.1.12. Primește și verifică în termen legal, sesizări, petiții și reclamații legate de eventuale situații de risc în care sunt implicate persoane vârstnice, rezolvă problemele aduse la cunoștință, cu respectarea propriilor competențe;

6.3.1.13. Asigură soluționarea urgențelor sociale și intervine în combaterea și prevenirea

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 72 din 166

instituționalizării persoanelor vârstnice, ca posibilitate de abuz din partea familiei;

6.3.1.14. Inițiază și aplică măsuri de prevenire și combatere a situațiilor de marginalizare și excludere socială a persoanelor vârstnice;

6.3.1.15. Consiliază social și emoțional persoanele vârstnice, oferindu-le acestora suport focalizat, profesionalizat și susținut pentru nevoi urgente, dar și pentru refacerea și dezvoltarea capacităților de a face față situațiilor limită;

6.3.1.16. Facilitează accesul persoanelor vârstnice vulnerabile în diverse instituții specializate (spitale, instituții de recuperare etc.) și le îndrumă spre alți furnizori acreditați de servicii sociale;

6.3.1.17. Urmărește îmbunătățirea nivelului de informare a persoanelor vârstnice cu mobilitate redusă sau imobilizate la pat, asupra drepturilor acestora și cu privire la serviciile oferite de ONG-uri și alte instituțiile specializate;

6.3.1.18. Revizuieste corespunzător planul individualizat de servicii cu consultarea beneficiarului și împreună cu specialiștii recomandă servicii sau activități în funcție de dorințele/preferințele beneficiarului sau nevoile identificate;

6.3.1.19. Verifică situația beneficiarilor din serviciile sociale, coordonează echipa interdisciplinară/pluridisciplinară, și organizează și coordonează ședințe de caz;

6.3.1.20. Asigură persoanelor vârstnice și reprezentanților legali ai acestora, protecție și asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor lor;

6.3.1.21. Respectă integritatea și demnitatea persoanelor vârstnice și monitorizează cazurile evaluate;

6.3.1.22. Propune soluții pentru rezolvarea situațiilor de risc;

6.3.1.23. Întocmește rapoarte individuale de monitorizare;

6.3.1.24. Întocmește rapoarte individuale de activitate;

6.3.1.25. Întocmește și aplică chestionarele de evaluare anuală a gradului de satisfacție a beneficiarilor;

6.3.1.26. Răspunde de păstrarea documentelor cu care lucrează și de arhivarea acestora;

6.3.1.27. Păstrează confidențialitatea asupra datelor și informațiilor la care are acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu;

6.3.1.28. Participă la programe de perfecționare;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 73 din 166

6.3.1.29. Participă la conceperea și derularea proiectelor în domeniul activității de protecție și asistență a persoanei vârstnice, colaborează cu ONG-uri, reprezentanți ai societății civile și ai altor instituții în vederea diversificării serviciilor sociale prestate acestora, implementării unor modele de bună practică sau inovatoare, precum și în scopul creșterii calității serviciilor acordate;

6.3.1.30. Răspunde de respectarea procedurii;

6.3.1.31. Îndeplinește orice alte atribuții legate de domeniul de activitate.

6.3.2. Asistent social (RC)

6.3.2.1. Cunoaște și aplică Procedura privind implementarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice din cadrul serviciilor sociale;

6.3.2.2. Cunoaște și aplică Procedura privind securitatea datelor și informațiilor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice;

6.3.2.3. Cunoaște și aplică Protecția persoanelor vârstnice împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și a altor forme de abuz;

6.3.2.4. Cunoaște și aplică Procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante în protecția persoanelor vârstnice;

6.3.2.5. Informează și consiliază persoanele vârstnice cu privire la drepturile de asistență socială și serviciile sociale disponibile în comunitate și întocmește fișele de consiliere socială pentru beneficiari;

6.3.2.6. Întocmește Fișa de identificare a riscului;

6.3.2.7. Oferă informații cuprinzătoare MC, informând în același timp beneficiarul/apartinătorul;

6.3.2.8. Prelucreză și utilizează datele și/sau informațiile cu caracter personal;

6.3.2.9. Informează beneficiarul/apartinătorul/reprezentantul legal despre limitele confidențialității, despre scopul și modul în care va fi folosită informația, utilizând mijloace de comunicare adaptate în funcție de capacitatea de înțelegere a fiecăruia;

6.3.2.10. Furnizează informații sau date legate de identitatea persoanei care a semnalat situația de neglijare/abuz/exploatare/tortură/tratamente crude și inumane, doar către instanța de judecată, la cererea expresă a acesteia;

6.3.2.11. Păstrează documentele beneficiarului în regim de siguranță și confidențialitate;

6.3.2.12. Întocmește și actualizează baza de date privind persoanele vârstnice beneficiare de

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 74 din 166

servicii sociale din cadrul centrului/serviciului și a contractelor de servicii sociale încheiate;

6.3.2.13. Întocmește și actualizează registrele de evidență a tuturor beneficiarilor, a cazurilor de neglijare, de perfecționare continuă a personalului;

6.3.2.14. Centralizează și actualizează baza de date privind contractele de servicii încheiate, dispozițiile de stabilire a dreptului la servicii sociale, serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice din cadrul centrului/serviciului;

6.3.2.15. Informează și consiliază persoanele vârstnice cu privire la drepturile de asistență socială și serviciile sociale disponibile în comunitate și întocmește fișele de consiliere socială pentru beneficiari;

6.3.2.16. Realizează evaluarea (după caz, în regim de urgență) nevoilor persoanelor vârstnice pe baza datelor cu privire la afecțiunile ce necesită îngrijire specială, capacitatea de a se gospodări și de a îndeplini cerințele firești ale vieții cotidiene, prezența susținătorilor legali și/sau posibilitatea acestora de a-și îndeplini obligațiile datorită stării de sănătate/situației economice și a sarcinilor familiale, condițiile de locuit, precum și veniturile efective sau potențiale considerate minime pentru asigurarea satisfacerii nevoilor curente ale vieții;

6.3.2.17. Stabilește nevoile persoanelor vârstnice aflate în situația de pierdere totală sau parțială a autonomiei (care pot fi de natură medicală, sociomedicală, psihoafectivă), pe baza grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, care prevede criteriile de încadrare în grade de dependență;

6.3.2.18. Încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență și abuz/ de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante;

6.3.2.19. Primește și verifică în termen legal, sesizări, petiții și reclamații legate de eventualele situații de risc în care sunt implicate persoane vârstnice, rezolvă problemele aduse la cunoștință, cu respectarea propriilor competențe;

6.3.2.20. Asigură soluționarea urgențelor sociale și intervine în combaterea și prevenirea instituționalizării persoanelor vârstnice, ca posibilitate de abuz din partea familiei;

6.3.2.21. Inițiază și aplică măsuri de prevenire și combatere a situațiilor de marginalizare și excludere socială a persoanelor vârstnice;

6.3.2.22. Consiliază social și emoțional persoanele vârstnice, oferindu-le acestora suport focalizat, profesionalizat și susținut pentru nevoi urgente, dar și pentru refacerea și dezvoltarea capacităților

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 75 din 166

de a face față situațiilor limită;

6.3.2.23. Facilitează accesul persoanelor vârstnice vulnerabile în diverse instituții specializate (spitale, instituții de recuperare etc.) și le îndrumă spre alți furnizori acreditați de servicii sociale;

6.3.2.24. Urmărește îmbunătățirea nivelului de informare a persoanelor vârstnice cu mobilitate redusă sau imobilizate la pat, asupra drepturilor acestora și cu privire la serviciile oferite de ONG-uri și alte instituțiile specializate;

6.3.2.25. Asigură persoanelor vârstnice și reprezentanților legali ai acestora, protecție și asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor lor;

6.3.2.26. Respectă integritatea și demnitatea persoanelor vârstnice și monitorizează cazurile evaluate;

6.3.2.27. Întocmește o documentație distinctă pentru fiecare dosar în parte și solicită ori de câte ori este nevoie completarea dosarelor cu alte documente necesare, conform legislației în vigoare;

6.3.2.28. Răspunde de păstrarea documentelor cu care lucrează și de arhivarea acestora;

6.3.2.29. Participă la revizuirea planul individualizat de asistență și îngrijire cu consultarea beneficiarului și împreună cu specialiștii implicați în gestionarea cazului recomandă servicii sau activități în funcție de dorințele/preferințele beneficiarului;

6.3.2.30. Participă la programe de perfecționare;

6.3.2.31. Propune soluții pentru rezolvarea situațiilor de risc;

6.3.2.32. Întocmește rapoarte individuale de activitate;

6.3.2.33. Întocmește rapoarte individuale de monitorizare;

6.3.2.34. Verifică situația beneficiarilor aflați în centru/beneficiarilor de servicii;

6.3.2.35. Raportează observațiile sau schimbările în starea beneficiarului către MC pentru evaluarea și adoptarea soluțiilor adecvate;

6.3.1.36. Întocmește și aplică chestionarele de evaluare anuală a gradului de satisfacție a beneficiarilor;

6.3.1.37. Răspunde de păstrarea documentelor cu care lucrează;

6.3.1.38. Păstrează confidențialitatea asupra datelor și informațiilor la care are acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu;

6.3.1.39. Răspunde de respectarea procedurii.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 76 din 166

6.3.3. Asistent medical comunitar

6.3.3.1. Realizează catagrafia populației din colectivitatea locală din punctul de vedere al determinanților stării de sănătate și identifică gospodăriile cu persoanele vulnerabile și/sau cu risc medicosocial din cadrul comunității

6.3.3.2. Identifică persoanele neînscrise pe listele medicilor de familie și sprijină înscrierea acestora pe listele medicilor de familie;

6.3.3.3. Semnalează medicului de familie persoanele vulnerabile din punct de vedere medical și social care necesită acces la servicii de sănătate preventive sau curative și asigură sau facilitează accesul persoanelor care trăiesc în sărăcie sau excluziune socială la serviciile medicale necesare, conform competențelor profesionale;

6.3.3.4. Participă în comunitățile în care activează la implementarea programelor naționale de sănătate, precum și la implementarea programelor și acțiunilor de sănătate publică județene sau locale pe teritoriul colectivității locale, adresate cu precădere persoanelor vulnerabile din punct de vedere medical, social sau economic;

6.3.3.5. Furnizează servicii de sănătate preventive și de promovare a comportamentelor favorabile sănătății copiilor, gravidelor și lăuzelor, cu precădere celor provenind din familii sau grupuri vulnerabile, în limita competențelor profesionale;

6.3.3.6. Furnizează servicii medicale de profilaxie primară, secundară și terțiară membrilor comunității, în special persoanelor care trăiesc în sărăcie sau excluziune socială, în limita competențelor profesionale;

6.3.3.7. Informează, educă și conștientizează membrii colectivității locale cu privire la menținerea unui stil de viață sănătos și implementează sesiuni de educație pentru sănătate de grup, pentru promovarea unui stil de viață sănătos împreună cu personalul din cadrul serviciului de promovare a sănătății din cadrul direcțiilor de sănătate publică județene și a municipiului București, iar pentru aspectele ce țin de sănătatea mintală, împreună cu personalul din cadrul centrelor de sănătate mintală;

6.3.3.8. Administrează tratamente, în limita competențelor profesionale, conform prescripției medicului de familie sau a medicului specialist, cu respectarea procedurii de manipulare a deșeurilor medicale, respectiv depozitarea deșeurilor medicale rezultate din administrarea tratamentelor prescrise de medic; țin evidența administrării manevrelor terapeutice, în limita

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 77 din 166

competențelor profesionale;

6.3.3.9. Anunță imediat medicul de familie sau serviciul județean de ambulanță, atunci când identifică în teren un membru al comunității aflat într-o stare medicală de urgență;

6.3.3.10. Identifică persoanele, diagnosticate cu boli pentru care se ține o evidență specială, și le îndrumă sau le însoțesc, după caz, la medicul de familie și/sau serviciile de sănătate de specialitate;

6.3.3.11. Supraveghează în mod activ bolnavii din evidențele special și participă la administrarea tratamentului strict supravegheat al acestora, în limita competențelor profesionale;

6.3.3.12. Realizează managementul de caz în cazul bolnavilor cu boli rare, în limita competențelor profesionale, conform modelului de management de caz, adoptat prin ordin al ministrului sănătății;

6.3.3.13. Supraveghează tratamentul pacienților cu tuberculoză și participă la administrarea tratamentului strict supravegheat (DOT/TSS) al acestora, în limita competențelor profesionale;

6.3.3.14. Pentru pacienții cu tulburări psihice contribuie la realizarea managementului de caz organizat de centrele de sănătate mintală din aria administrativ-teritorială, ca parte a echipei terapeutice, în limita competențelor; identifică persoanele cu eventuale afecțiuni psihice din aria administrativ-teritorială, le informează pe acestea, precum și familiile acestora asupra serviciilor medicale specializate de sănătate mintală disponibile și monitorizează accesarea acestor servicii; notifică imediat serviciile de urgență (ambulanță, poliție) și centrul de sănătate mintală în situația în care identifică beneficiari aflați în situații de urgență psihiatrică; monitorizează pacienții obligați la tratament prin hotărâri ale instanțelor de judecată, potrivit prevederilor art. 109 din Legea nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificările și completările ulterioare și notifică centrele de sănătate mintală și organele de poliție locale și județene în legătură cu pacienții noncomplanți;

6.3.3.15. Identifică și notifică autorităților competente cazurile de violență domestică, cazurile de abuz, alte situații care necesită intervenția altor servicii decât cele care sunt de competența asistenței medicale comunitare;

6.3.3.16. Participă la aplicarea măsurilor de prevenire și combatere a eventualelor focare de infecții;

6.3.3.17. În localitățile fără medic de familie și/sau personal medical din cadrul asistenței

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 78 din 166

medicale școlare efectuează triajul epidemiologic în unitățile școlare la solicitarea direcțiilor de sănătate publică județene și a municipiului București, în limita competențelor profesionale;

6.3.3.18. Identifică, evaluează și monitorizează riscurile de sănătate publică din comunitate și participă la monitorizarea intervenției și evaluarea impactului, din perspectiva medicală și a serviciilor de sănătate;

6.3.3.19. Întocmesc evidențele necesare și completează documentele utilizate în exercitarea atribuțiilor de serviciu, respectiv registre, fișe de planificare a vizitelor la domiciliu, alte documente necesare sau solicitate și conforme atribuțiilor specifice activităților desfășurate;

6.3.3.20. Elaborează raportările curente și rapoartele de activitate, în conformitate cu sistemul de raportare definit de Ministerul Sănătății, și raportează activitatea în aplicația on-line AMCMSR.gov.ro, cu respectarea confidențialității datelor personale și a diagnosticului medical al beneficiarilor;

6.3.3.21. Desfășoară activitatea în sistem integrat, prin aplicarea managementului de caz, cu ceilalți profesioniști din comunitate: asistentul social/tehnicianul în asistență socială, consilierul școlar și/sau mediatorul școlar, pentru gestionarea integrată a problemelor medicosocioeducaționale ale persoanelor vulnerabile;

6.3.3.22. Participă la realizarea planului comun de intervenție al echipei comunitare integrate/planului de servicii, conform legislației în vigoare, din perspectiva serviciilor de sănătate, și coordonează implementarea intervențiilor integrate dacă prioritatea de intervenție este medicală și de acces la serviciile de sănătate; participă la monitorizarea intervenției și evaluarea impactului asupra beneficiarului, din perspectivă medicală și a serviciilor de sănătate;

6.3.3.23. Colaborează cu alte instituții și organizații, inclusiv cu organizațiile neguvernamentale, pentru realizarea de programe, proiecte și acțiuni care se adresează persoanelor sau grupurilor vulnerabile/aflate în risc din punct de vedere medical, economic sau social;

6.3.3.24. Realizează alte activități, servicii și acțiuni de sănătate publică adaptate nevoilor specifice ale comunității și persoanelor din comunitate aparținând grupurilor vulnerabile/aflate în risc, în limita competențelor profesionale.

6.3.3.25. Asistenții medicali comunitari realizează managementul de caz în cazul bolnavilor cu boli rare, în limita competențelor profesionale; pentru pacienții cu tulburări psihice contribuie la realizarea managementului de caz organizat de centrele de sănătate mintală din aria administrativ-

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 79 din 166

teritorială, ca parte a echipei terapeutice, în limita competențelor; desfășoară activitatea în sistem integrat, prin aplicarea managementului de caz, cu ceilalți profesioniști din comunitate.

7. Formular evidență modificări

Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.

Nr. crt.	Ediție	Data ediției	Revizie	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătură conducător compartiment
1	2	3	4	5	6	7	8
1	I	__/__/20__	0	-	-	-	

8. Formular de analiză a procedurii

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Obs.	Semnătură	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Președinte Comisie monitorizare	Costoiu Călin Mircea						
2	Direcția Publică de Asistență Socială	Oltean Ioana Mihaela						
3	Secretariat tehnic Comisie monitorizare SCIM	Terchet Narcis Dorel	-					

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 80 din 166

9. Formular distribuie procedură

Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. exemplar	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Semnătură	Data intrării în vigoare
	Secretar general UAT Municipiul Orăștie	Costoiu Călin Mircea					
	Director Direcția Publică de Asistență Socială	Oltean Ioana Mihaela					
	Asistent social – Manager de caz						
	Asistent social – Responsabil de caz						
	Asistent medical comunitar						

10. Anexe, înregistrări, arhivări Formulare, înregistrări

- Anexa 1.1. – Cerere persoană vârstnică;
- Anexa 1.2. – Cerere reprezentant legal persoană vârstnică;
- Anexa 1.3. – Declarație privind veridicitatea datelor;
- Anexa 1.4. – Componenta familiei persoanei vârstnice;
- Anexa 1.5. – Formular de referire a cazului spre servicii sociale specializate din partea asistentului medical comunitar;
- Anexa 1.6. – Model dispoziție desemnare manager de caz;
- Anexa 2.1. – Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
- Anexa 2.2. – Angajament de confidențialitate pentru angajat;
- Anexa 2.3. – Declarație privind protecția datelor cu caracter personal;
- Anexa 2.4. – Model dispoziție de acordare a serviciilor sociale;
- Anexa 2.5. – Registru de evidență a intrărilor – ieșirilor beneficiarilor;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 81 din 166

- Anexa 3.1. – Fișă de identificare persoană vârstnică la risc;
- Anexa 3.2. – Fișă de evaluare inițială;
- Anexa 3.3. – Fișă de consiliere inițială;
- Anexa 3.4. – Ancheta socială;
- Anexa 3.5. – Fișă de deschidere a cazului;
- Anexa 3.6. – Raport de evaluare inițială;
- Anexa 3.7. – Fișă de evaluare socio medicală;
- Anexa 3.8. – Raport de evaluare complexă;
- Anexa 3.9. – Acord de participare la evaluare a reprezentantului legal;
- Anexa 3.10. – Proces verbal de predare primire dosar opisat de caz;
- Anexa 3.11. – Notă de informare – sesizare;
- Anexa 3.12. – Raport de evaluare a contextului de viață a beneficiarului;
- Anexa 4.1. - Plan de intervenție;
- Anexa 4.2. – Plan individualizat de îngrijire și asistență;
- Anexa 4.3. – Plan individualizat de asistență și îngrijire;
- Anexa 4.4. – Fișă beneficiarului;
- Anexa 4.5.1. – Fișă de referire a cazului către alte instituții;
- Anexa 4.5.2. – Confirmare primire referire;
- Anexa 4.6. – Program de integrare social;
- Anexa 4.7. – Acord între beneficiar și asistentul social;
- Anexa 5.1. – Raport cu privire la rezultatele implementării PIAI;
- Anexa 5.2.1. – Fișă de monitorizare socială;
- Anexa 5.2.2. – Fișă de monitorizare;
- Anexa 5.3. – Minuta de întâlnire;
- Anexa 5.4. – Raport de întrevedere/convorbire telefonică;
- Anexa 5.5. – Notă telefonică;
- Anexa 5.6.1. – Fișă de informare;
- Anexa 5.6.2. – Fișă de consiliere social;
- Anexa 5.7. – Raport de vizită – monitorizare;
- Anexa 5.8. – Propunere de completare/modificare PIAI;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 82 din 166

Anexa 5.9. – Raport de activitate asistent personal – fișă beneficiar;

Anexa 5.10. – Formular pentru transferul cazului;

Anexa 5.11.1. – Raport individual de activitate al MC;

Anexa 5.11.2. – Fișă de monitorizare a managementului de caz MC;

Anexa 5.12. – Acord privind consultarea dosarului;

Anexa 5.13. – Proces verbal consultare dosar;

Anexa 5.14. – Fișă de supervizare a cazurilor;

Anexa 5.15. – Fișă de supervizare a activității de asistență socială;

Anexa 5.16. – Chestionar de satisfacție al beneficiarului;

Anexa 6.1. - Cerere încetare/sistare acordare servicii sociale;

Anexa 6.2. – Raport de închidere a cazului;

Anexa 6.3. – Fișă de suspendare a cazului;

Anexa 6.4. - Fișă de închidere a cazului;

Anexa 6.5. – Dispoziție încetare acordare servicii;

Anexa 6.6. – Plan individual de reintegrare/intervenție;

Anexa 6.7. – Raport monitorizare postservicii;

Anexa 6.8. – Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor;

Anexa 6.9. – Registrul de evidență al dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate;

Anexa 6.10. – Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului;

Anexa 6.11. – Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență, abuz;

Anexa 6.12. – Registrul de evidență a cazurilor de tortură, tratamente inumane sau degradante;

Anexa 6.13. – Registrul privind egalitatea de șanse între femei și bărbați;

Anexa 7.1. – Convenție de colaborare;

Anexa 7.2. – Protocol de colaborare.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 83 din 166

Anexa 1.1

Către:

Direcția Publică de Asistență Socială Orăștie

Subsemnatul/Subsemnata.....domiciliat(ă) în municipiul Orăștie, str.
....., nr., bl....., sc....., ap, legitimat cu BI/CI seria
nr.: CNP:....., Telefon:, email:
....., prin prezenta solicit să dispuneți efectuarea unei evaluări/anchete sociale.

Menționez că evaluarea/ancheta socială îmi este necesară pentru
.....
.....

Atașez prezentei cereri următoarele documente doveditoare:

1. Declarație pe proprie răspundere privind veridicitatea datelor;
2. Buletin identitate /Carte de identitate (în copie);
3. Cupon pensie (în copie);
4. Declarație privind componența familiei solicitantului;
5. Recomandări și/sau evaluări ale medicului de familie/medicului specialist (în copie);
6. Adeverință medicală/certificat medical (în copie);
7. Planul de externare și de continuare a serviciilor de îngrijire medicală în comunitate, dacă potențialul beneficiar este internat la data prezentei solicitări (în copie);
8. Nu au fost depuse actele de la punctele

Semnătura

Data

Am luat la cunoștință că informațiile din prezenta cerere, din actele atașate la aceasta și din ancheta socială, vor fi utilizate de Direcția Publică de Asistență Socială Orăștie, conform Regulamentului (UE) 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Anexa 1.2.

Către:

Direcția Publică de Asistență Socială Orăștie

Subsemnatul/Subsemnata.....domiciliat(ă) în
....., str.....
nr....., bl....., sc....., ap....., legitimat cu seria nr.....
CNP....., telefon....., email....., în calitate
de....., prin prezenta solicit să dispuneți efectuarea unei evaluări/anchete sociale pentru persoana
vârstnică (numele și prenumele),
domiciliat(ă) în municipiul Orăștie, str. nr..... bl. sc.
..... ap. în vederea

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 84 din 166

.....
.....
Atașez prezentei cereri următoarele documente doveditoare:

1. Declarație pe proprie răspundere privind veridicitatea datelor;
2. Buletin identitate solicitant și persoana vârstnică /Carte de identitate (în copie);
3. Cupon pensie (în copie);
4. Declarație privind componența familiei persoanei vârstnice;
5. Recomandări și/sau evaluări ale medicului de familie/medicului specialist (în copie);
6. Adeverință medicală/certificat medical (în copie);
7. Planul de externare și de continuare a serviciilor de îngrijire medicală în comunitate, dacă persoana vârstnică este internată la data prezentei solicitări (în copie);
8. Nu au fost depuse actele de la punctele

Semnătura

Data

Am luat la cunoștință că informațiile din prezenta cerere, din actele atașate la aceasta și din ancheta socială, vor fi utilizate de Direcția Publică de Asistență Socială Orăștie, conform Regulamentului (UE) 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Anexa 1.3.

Anexă la Cererea nr.....

DECLARAȚIE

pe propria răspundere privind veridicitatea datelor declarate

Subsemnatul/Subsemnata

domiciliat(ă) în municipiul Orăștie, str. nr....., bl....., sc.....,
ap....., județul, legitimat(ă) cu seria, nr....., CNP
....., declar pe propria răspundere și sub sancțiunile Codului Penal că datele din cerere și
documentele anexate, precum și informațiile transmise echipei de evaluare care vor sta la baza emiterii deciziei de acordare a
dreptului la servicii sociale sunt conforme cu realitatea.

Semnătura

Data

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 85 din 166

Anexa 1.4.

Anexa la Cererea nr.

Componenta familiei persoanei vârstnice

Nume și prenume	Grad de rudenie	Domiciliu	Telefon

Există contract de întreținere:

Anexa 1.5.

FORMULARUL DE REFERIRE A CAZULUI SPRE SERVICIILE SOCIALE SPECIALIZATE

Numele, prenumele beneficiarului: _____

Data nașterii beneficiarului: _____

Adresa, telefonul beneficiarului: _____

Cauza referirii cazului spre servicii sociale specializate:

Serviciul specializat recomandat:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 86 din 166

Numele, prenumele asistentului social comunitar: _____

Semnătura asistentului social comunitar: _____

Data referirii cazului: _____

Director executiv DPAS,

Anexa 1.6.

**ROMÂNIA
JUDEȚUL HUNEDOARA
MUNICIPIUL ORĂȘTIE
PRIMAR**

DISPOZIȚIA NR. _____ / _____
privind desemnarea d-nei/d-lui _____, ca manager de caz pentru acordarea de servicii sociale

Primarul municipiului Orăștie, județul Hunedoara;

Având în vedere:

- Modulul I – Condiții privind aplicarea metodei managementului de caz în asistența socială a persoanelor vârstnice (standardele 1-3) și Modulul II – Etapele managementului de caz (standardele (1-7) din Anexa la Ordinul Ministerului Muncii și Solidarității Sociale, nr. 2489 /13.12.2023, pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice,

- Solicitarea nr. ____/____ a doamnei/domnului _____, cu domiciliul în Mun. Orăștie, str. _____, Nr. _____, Bl. _____, Sc. _____, Ap. _____;

- Referatul D.P.A.S. nr. ____/____, prin care se propune emiterea unei dispoziții privind desemnarea managerului de caz.

În temeiul dispozițiilor art. 155, alin. (1), lit. d și e, alin. (5), lit. C, ale art. 196, alin. (1), lit. B și ale art. 243, alin. (1), lit. A din Ordonanța de Urgență nr. 57/2019 privind Codul administrativ cu modificările și completările ulterioare.

DISPUNE:

Art.1 – Se aprobă desemnarea d-nei/d-lui _____, ca manager de caz pentru domnul/doamna _____, CNP _____, cu domiciliul în Mun. Orăștie, str. _____, Nr. _____, Bl. _____, Sc. _____, Ap. _____, în vederea acordării serviciilor sociale.

Art.2 – Cu ducerea la îndeplinire a prezentei dispoziții se încredințează Direcția Publică de Asistență Socială.

Art.3 – Prezenta dispoziție se poate contesta potrivit prevederilor Legii Contenciosului Administrativ nr. 554/2004, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 4 – Prezenta dispoziție se comunică:

- Instituției Prefectului Județului Hunedoara;
- Direcției Publice de Asistență Socială;
- D-nei/dl-lui _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 87 din 166

Data:

PRIMAR,

Contrasemnează,
Pentru legalitate,
Secretar general,

Anexa 2.1.

INFORMARE
privind prelucrarea datelor cu caracter personal
beneficiari

Direcția Publică de Asistență Socială Orăștie, Str. Eroilor, nr. 40, vă aduce la cunoștință următoarele:

DPAS Orăștie prelucrează datele cu caracter personal în conformitate cu dispozițiile legale interne și ale art. 6, alin. (1) lit. C) și d) din GDPR. Prelucrarea datelor cu caracter personal se face în scopul îndeplinirii obligațiilor legale ale DPAS Orăștie și al exercitării unor drepturi specifice ale DPAS Orăștie și ale dumneavoastră în domeniul securității și protecției sociale.

Destinatarii datelor cu caracter personal sunt angajații DPAS Orăștie cu atribuții privind prelucrarea datelor, autorități publice centrale, autorități publice locale, instituții publice și după caz, operatorii terți împuterniciți de Primăria Municipiului Orăștie (ex. CN Poșta Română SA), banca nominalizată de către dumneavoastră. Menționăm că, transmiterea datelor se efectuează în condițiile prevăzute de lege, în scopuri determinate, explicite și legitime.

Datele vor fi stocate pe o perioadă determinată, atât timp cât este necesar pentru îndeplinirea scopului prelucrării, în situația unui litigiu, pe parcursul soluționării acelui litigiu, precum și atât timp cât avem obligația legală de a păstra documentele în arhiva instituției, arhivarea realizându-se în conformitate cu prevederile Legii nr. 16/1996 a Arhivelor Naționale.

În calitate de persoană vizată, aveți dreptul de a solicita: accesul la datele dvs. cu caracter personal, rectificarea, ștergerea acestora, precum și restricționarea prelucrării, conform legii. Dacă doriți să vă exercitați un drept, vă puteți adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată, transmisă către Direcția Publică de Asistență Socială, la adresa: Orăștie, Str. Eroilor, nr. 40, cod poștal 335700, sau pe email asistenta.sociala@orastie.info.ro. Persoana responsabilă cu protecția datelor cu caracter personal poate fi contactată la adresa de email primaria@orastie.info.ro.

De asemenea, aveți dreptul de a depune o plângere către Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, cu sediul în București, B-dul Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, cod poștal 010336, e-mail anspdcp@dataprotection.ro.

La nivelul DPAS Orăștie sunt stabilite măsuri tehnice și procedurale, pentru a proteja și pentru a asigura confidențialitatea, integritatea și accesibilitatea datelor dvs. cu caracter personal prelucrate. În acest sens, vom preveni utilizarea sau accesul neautorizat, precum și încălcarea securității datelor cu caracter personal, în conformitate cu legislația în vigoare.

Informații suplimentare privind prelucrarea datelor cu caracter personal pot fi accesate pe www.orastie.info.ro, în secțiunea Interes Public – Protecția datelor cu caracter personal.

Am luat la cunoștință: (Nume și prenume)

Data:

Semnătura:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 88 din 166

Anexa 2.2.

ANGAJAMENT DE CONFIDENȚIALITATE PENTRU ANGAJAT

Subsemnatul(a) _____, CNP _____, angajat al **Primăriei Municipiului Orăștie**, Direcția Publică de Asistență Socială, în mun. Orăștie, str., Eroilor, nr. 40, jud. Hunedoara în funcția de _____, declar pe propria răspundere că am luat cunoștință de prevederile:

- legislației referitoare la protecția datelor cu caracter personal;
 - procedurii interne privind politica de confidențialitate a **DPAS**;
 - obligațiile ce îmi revin pe linia protecției datelor cu caracter personal, înscrise în fișa postului întocmită de operatorul de date cu caracter personal;
 - ghidului privind exercitarea drepturilor persoanelor vizate la operator,
- și consimt să:**
- respect toate prevederile politicilor și procedurilor existente la nivelul operatorului, inclusiv politica privind resursele informatice;
 - să adopt toate măsurile de precauție necesare în vederea eliminării riscurilor de dezvăluire către persoane neautorizate a informațiilor interne ce mi-au fost încredințate de operator;

- să returnez odată cu finalizarea activității mele pentru operator, toate materialele la care am primit acces;
- înțeleg că îmi este interzisă folosirea acestor informații în scopuri personale;
- informez prompt șeful direct despre orice situație de încălcare a politicii de confidențialitate a operatorului;
- păstrez confidențialitatea datelor cu caracter personal a căror prelucrare o efectuez în condițiile legii, în virtutea atribuțiilor de serviciu, inclusiv după încetarea activităților de prelucrare a acestor date.

Cunosc faptul că încălcarea normelor legale privind protecția datelor cu caracter personal atrage răspunderea administrativă, disciplinară, materială, civilă ori penală, în raport cu gravitatea faptei, potrivit legii.

Data

Semnătură angajat

Anexa 2.3.

Declarație privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Subsemnatul/a, _____, având CNP _____, născut(ă) la data de ____/____/____, în localitatea _____, domiciliat(ă) în localitatea _____, str. _____, nr. _____, bl. _____, sc. _____, et. _____, ap. _____, județ _____, posesor al C.I./BI, seria _____, nr. _____, eliberat/ă de _____, la data de ____/____/____, prin prezenta îmi exprim acordul cu privire la utilizarea și prelucrarea datelor cu caracter personal, conform Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date de către Direcția Publică de Asistență Socială Orăștie.

Data: ____/____/____

Semnătura: _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 89 din 166

Anexa 2.4.

ROMÂNIA
JUDEȚUL HUNEDOARA
MUNICIPIUL ORĂȘTIE
PRIMAR

DISPOZIȚIA NR. _____/_____

privind aprobarea acordării serviciilor sociale domnului/doamnei _____, persoană vârstnică, în _____

Primarul municipiului Orăștie, județul Hunedoara;

Având în vedere:

HCL nr. _____/_____ privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a _____;

Referatul _____, nr. _____ prin care se propune emiterea unei dispoziții privind acordarea serviciilor sociale domnului/doamnei _____, în cadrul _____ str. _____, nr. _____;

În temeiul prevederilor art. 155 alin. (1) lit. D), alin. (5) lit. A) și c), ale art. 196 alin. (1) lit. B), precum și ale art. 243 alin. (1) lit. A) din Ordonanța de Urgență nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

DISPUNE:

ART. 1. Aprobă acordarea serviciilor sociale pentru domnului/doamnei _____, domiciliat/ă în _____, codul numeric personal _____, posesor al C.I./BI/CIP seria, _____, nr. _____, eliberat de _____, cu o contribuție lunară de _____, în _____, din str. _____, nr. _____, proprietatea municipiului Orăștie, începând cu data de _____.

ART. 2. Dosarul doamnei/domnului _____ este complet și avizat de _____.

ART. 3. Prezenta dispoziție poate fi contestată potrivit termenelor prevăzute de Legea nr. 554/2004, privind Contenciosul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

ART. 4. Cu ducerea la îndeplinire a dispoziției, se încredințează _____.

ART. 5. Prezenta dispoziție se comunică:

- Instituției Prefectului – Județul Hunedoara
- Domnului /doamnei _____
- _____

Data:

PRIMAR,

Contrasemnează pentru legalitate
SECRETAR GENERAL,

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 90 din 166

Anexa 2.5.

REGISTRU DE EVIDENȚĂ A INTRĂRILOR – IEȘIRILOR BENEFICIARILOR

Nr. Crt.	Date de identificare ale beneficiarului (nume / prenume, CNP, domiciliu)	Document admitere (Dispoziție)	Data intrării	Document revocare măsură	Data ieșirii (Dispoziție)

Anexa 3.1.

FIȘĂ de identificare persoană vârstnică la risc

Nr. Unic: _____			
Număr unic de înregistrare (poziție) în Registrul persoanelor vârstnice la risc			
Data completării Fișei de identificare persoana vârstnică la risc (zi/lună/an)			
Persoană vârstnică:			
a)	Nume și prenume		
b)	Sex: 1. M 2. F		
c)	Adresa		
Reprezentantul DPAS care a completat Fișa de identificare persoana vârstnică la risc și a înregistrat în Registrul persoanelor vârstnice la risc:			
a)	Nume și prenume	d) telefon:	
b)	Profesia	e) e-mail:	
c)	Funcția în cadrul DPAS/primăriei		
Sursa informațiilor, după caz:			
		Da	Nu
Indicatorii de risc care arată nevoi potențiale de sprijin			
1. Rețeaua de sprijin			
Criteriul 1: Persoana vârstnică fără sprijin din partea familiei sau a unei rețele de sprijin			
a) Persoană vârstnică care trăiește singură și nu are rude în proximitate — în localitate sau în alte localități învecinate, și nici prieteni, vecini, alte persoane cu care să interacționeze regulat și care să o sprijine			
b) Persoană vârstnică care trăiește în context familial, dar este la risc de abuz sau neglijare*			
2. Starea de sănătate			
Criteriul 2: Persoana vârstnică cu afecțiuni ce necesită îngrijire specializată sau care se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale, din cauza bolii ori stării fizice sau psihice			
a) Persoană vârstnică care nu este luată în evidența unui medic de familie			

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 91 din 166

b) Persoană vârstnică cu dificultăți în realizarea activităților vieții cotidiene din cauza unor probleme grave de sănătate <u>legate de vedere</u>			
c) Persoană vârstnică cu dificultăți în realizarea activităților vieții cotidiene din cauza unor probleme grave de sănătate <u>legate de auz</u>			
d) Persoană vârstnică cu dificultăți în realizarea activităților vieții cotidiene din cauza unor probleme grave de sănătate <u>legate de mobilitate — mers, urcat scări, etc.</u>			
e) Persoană vârstnică cu dificultăți în realizarea activităților vieții cotidiene din cauza unor probleme grave de sănătate <u>legate de memorie, concentrare sau cogniție</u>			
f) Persoană vârstnică cu dificultăți în realizarea activităților vieții cotidiene din cauza unor probleme grave de sănătate <u>legate de comunicare</u>			
g) Persoană vârstnică cu probleme de sănătate mintală care nu este diagnosticată de un medic de specialitate/nu beneficiază de tratament adecvat			
h) Persoană vârstnică cu risc suicidal, comportament autodistructiv, inclusive consumul abuziv de alcool și/sau substanțe interzise, sau care reprezintă un risc pentru alte persoane			
3. Autonomie			
Criteriul 3: Persoana vârstnică nu are capacitatea de a se gospodări și de a îndeplini cerințele firești ale vieții cotidiene.			
a) Persoană vârstnică care necesită sprijin pentru activitățile de bază ale vieții cotidiene — hrănire și hidratare, transfer și mobilizare — urcare/coborâre din pat/scaun, deplasare în interior, îmbrăcare și dezbrăcare, folosirea toaletei, asigurarea igienei corporale, comunicare;			
b) Persoană vârstnică care nu primește ajutor deși ar avea nevoie pentru îndeplinirea activităților instrumentale ale vieții cotidiene — prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activități de menaj și spălătorie, administrarea medicamentelor, facilitarea deplasării în exterior și însoțire, activități de administrare și gestionare a bunurilor, acompaniere și socializare			
4. Condițiile de locuit			
Criteriul 4: Persoana vârstnică nu are locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii.			
a) Persoană vârstnică fără locuință sau care locuiește fără drept de ședere, în anumite spații de locuit, inclusive spații construite ilegal			
b) Persoană vârstnică care stă într-o locuință improvizată, în spații care nu sunt destinate acestui scop — <u>magazii, case de apă, elemente de canalizare, construcții în stare avansată de degradare, grote, cocioabe, etc.</u>			
c) Persoana vârstnică locuiește în condiții impropriet/întâmpină problem privind siguranța locuinței, spre exemplu, <u>scurgeri prin acoperiș, pereți umezi, ferestre/dușumele putrede sau deteriorate</u>			
d) Persoana vârstnică nu are acces la utilități, în mod special la sursă de apă și electricitate			
e) Persoana vârstnică nu dispune de dotări minime necesare pregătirii hranei, asigurării încălzirii și de mobilier de strict necesitate			
f) Persoana vârstnică care trăiește într-o locuință care nu este adaptată nevoilor specific persoanei vârstnice și pot exista riscuri de cădere, de accidentare a persoanei, de incendiu, etc.			
5. Situația economică			
Criteriul 5: Persoana vârstnică nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea satisfacerii nevoilor curente ale vieții (inclusiv a îngrijirii necesare).			
a) Persoană vârstnică nu realizează venituri proprii			
b) Persoană vârstnică la risc de sărăcie monetară: venitul persoanei vârstnice pe membru de familie este maximum 400 lei			
c) Persoană vârstnică la risc de sărăcie extremă: cu regularitate, nu a putut încălzi locuința sau nu a putut			

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 92 din 166

asigura hrana zilnică			
d) Persoană vârstnică cu venituri reduse care s-ar încadra pentru beneficii sociale pentru combaterea sărăciei — venit minim de incluziune, ajutor încălzirea locuinței, ajutor de urgență, cantină social, etc., dar nu le primește, din diferite motive			

* Semne ale unui posibil abuz, conform secțiunii aferente din anexa nr. 1 la Standardele minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, aprobate prin Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 2.489/2023.

Concluzii

Dacă persoana vârstnică se află în cel puțin una dintre situațiile de mai sus care ar putea indica o nevoie de sprijin, se notează „Da=1” în dreptul criteriului prevăzut de cadrul legal pentru activarea dreptului la asistență socială

XII. Rețea de sprijin Criteriul 1: Persoana vârstnică nu are familie sau nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare. Se completează „Da=1” dacă măcar unul (oricare) dintre lit. A) sau b) este completat cu „Da=1”.		
XII. Starea de Sănătate Criteriul 2: Persoană vârstnică cu afecțiuni ce necesită îngrijire specializată sau care se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale, din cauza bolii ori stării fizice sau psihice. Se completează „Da=1” dacă măcar unul (oricare) dintre lit. A)—h) este completat cu „Da=1”.		
XII. Autonomie Criteriul 3: Persoana vârstnică nu are capacitatea de a se gospodări și de a îndeplini cerințele firești ale vieții cotidiene. Se completează „Da=1” dacă măcar unul (oricare) dintre lit. A) sau b) este completat cu „Da=1”.		
4. Condițiile de locuit Criteriul 4: Persoana vârstnică nu are locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii. Se completează „Da=1” dacă măcar unul (oricare) dintre lit. A)—f) este completat cu „Da=1”.		
XII. Situația economică Criteriul 5: Persoana vârstnică nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea satisfacerii nevoilor curente ale vieții (inclusiv a îngrijirii necesare). Se completează „Da=1” dacă măcar unul (oricare) dintre lit. A)—d) este completat cu „Da=1”. 1		
Concluzia fișei de identificare a persoanei vârstnice la risc Persoana este înregistrată ca „persoană vârstnică la risc” Se completează „Da=1” dacă măcar unul dintre criteriile 1—5 este completat cu „Da=1” sau dacă		
Dacă „Da”	Cine va informa/a informat, va consilia/a consiliat persoana cu privire la măsurile de sprijin existente și la oportunitatea evaluării?	
AS1.	a) Nume și prenume:	
	b) Funcția:	
	c) La data (zi/lună/an):	
AS2	Persoana/reprezentantul legal/familia a fost informată	
	a) Persoana a acceptat să fie evaluată de SPAS cu privire la gradul de dependență și nevoile specifice de ÎLD	
	b) Persoana a refuzată să fie evaluată de SPAS cu privire la gradul de dependență și nevoile specifice de ÎLD	
Dacă a acceptat	Cine va realize evaluarea nevoilor, conform reglementărilor?	
AS3	d) Nume și prenume:	

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 94 din 166

Calitatea: soț/soție [] fiu/fiică [] părinți [] frați/surori [] alte rude [] alte persoane []
 Locul și data nașterii, vârsta, Cod numeric personal [] [] [] [] [] []
 [] [] [] [] [] []

Adresa.....

Telefon, e-mail

Reprezentantul legal :

.....
 (persoana desemnată, potrivit prevederilor art. 178și2.009 din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările și completările ulterioare, pentru a reprezenta interesele unei persoane vârstnice)

Numele, prenumele

Calitatea: soț/soție [] fiu/fiică [] părinți [] frați/surori [] alte rude [] alte persoane []

Locul și data nașterii, vârsta Cod numeric personal [] [] [] [] [] []
 [] [] [] [] [] []

Adresa.....

Telefon, e-mail

Persoana de contact în caz de urgență: numele, prenumele Cod numeric personal [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Calitatea: soț/soție [] fiu/fiică [] părinți [] frați/surori [] alte rude [] alte persoane []

Locul și data nașterii, vârsta

Adresa.....

Telefon, e-mail

Solicitățile persoanei vârstnice/reprezentantului legal:

Solicitățile îngrijitorului informal:

Situații de urgență identificate:

.....

Semne ale unui posibil abuz:

EMOȚIONALE ȘI COMPORTAMENTALE	
Schimbare neobișnuită în comportament sau somn	]]
Frică sau anxietate	]]
Izolare sau apatie	]]
Tristețe	]]
Persoana este incapabilă să răspundă pentru ea însăși.	]]
Amenințări la adresa familiei, prietenilor și animalelor de companie	]]
La adresa persoanei vârstnice se fac remarci degradante, insulte personale	]]
FIZICE	
Oase rupte, vânătăi, bătăi	]]
Tăieturi, răni sau arsuri	]]

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 95 din 166

	]
Lenjerie ruptă, pătată de sânge	]
Boli cu transmitere sexuală fără a exista o altă explicație pentru această situație	]
Condiții de viață precare	]
Mizerie, nutriție necorespunzătoare sau deshidratare, refuzul de a face baie	]
Este lăsată fără suportul necesar pentru viața de zi cu zi (ochelari, baston, medicamente).	]
Utilizarea inutilă a restricțiilor	]
Tulburări de somn	]
Ulcere netratate	]
FINANCIARE	
Facturi neplătite	]
Escrocherii	]

Observații:

1. Este necesară realizarea evaluării complexe pentru finalizarea fișei de evaluare socio-medicală, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările ulterioare: Da [] ; Nu [] .

2. Persoane/Instituții de contactat pentru finalizarea evaluării complexe (dacă este cazul):

2.1.

2.2.

2.3.

3. Se elaborează plan de intervenție: Da [] ; Nu [] .

4. Persoana a fost referită (dacă este cazul), la:

3.1.

3.2.

3.3.

Asistent socialSemnătura

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 96 din 166

Anexa 3.3.

Anexa nr. 2
la standarde

FIȘĂ DE CONSILIERE ÎNȚIALĂ

1. Numele și prenumele beneficiarului:

.....

Adresa:

2. Numele și prenumele asistentului social:

.....

3. Obiectivul consilierii:

În urma completării fișei de evaluare inițială se impune consilierea beneficiarului cu privire la:

Informare despre dreptul la consiliere juridică gratuită pentru prevenirea abuzului economic/financiar, în conformitate cu prevederile <u>art. 30-33 din Legea nr. 17/2000</u> privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare: () Articolul 29 (1) Autoritatea tutelară/Instanța de tutelă din unitatea neletrative-teritorială în care persoana vârstnică are domiciliul sau reședința are obligația de a acorda, la solicitarea acesteia, consiliere juridică gratuită în vederea încheierii contractelor de vânzare-cumpărare sau de donație ori în vederea constituirii de garanții mobiliare sau imobiliare, care au ca obiect bunurile mobile ori neletrative ale persoanei vârstnice. (2) Persoana vârstnică este asistată, la cererea acesteia sau din oficiu, după caz, de un reprezentant al autorității tutelare, în vederea încheierii oricărui act translativ de proprietate, având ca obiect bunuri proprii, în scopul întreținerii și îngrijirii sale Articolul 30 Obligația de întreținere și de îngrijire, precum și modalitățile practice de executare a acesteia se prevăd expres în actul juridic încheiat de notarul public, sub sancțiunea nulității. Articolul 31 Autoritatea tutelară/Instanța de tutelă din unitatea neletrative-teritorială în care persoana vârstnică are domiciliul sau reședința primește din oficiu un duplicat al actului juridic încheiat conform art. 29 și 30. Articolul 32 Neexecutarea obligației de întreținere și de îngrijire de către noul proprietar al bunurilor obținute ca urmare a actului juridic de înstrăinare poate fi sesizată autorității tutelare/instanței de tutelă din unitatea neletrative-teritorială în care persoana vârstnică are domiciliul sau reședința, de către orice persoană fizică sau juridică. Autoritatea tutelară se poate sesiza și din oficiu. Articolul 33 (1) În termen de 24 de ore de la înregistrarea sesizării, autoritatea tutelară/instanța de tutelă din unitatea neletrative-teritorială în care persoana vârstnică are domiciliul sau reședința efectuează o anchetă neletrativă. (2) În termenul prevăzut la alin. (1), autoritatea tutelară/instanța de tutelă din unitatea neletrative-teritorială în care persoana vârstnică are domiciliul sau reședința solicită agenției județene pentru plăți și inspecție socială să realizeze, în maximum 3 zile de la solicitare, o investigație privind respectarea drepturilor persoanei vârstnice de către furnizorul de servicii sociale. (3) În baza anchetei sociale și, după caz, a rezultatului investigației, autoritatea tutelară/instanța de tutelă din unitatea neletrative-teritorială în care persoana vârstnică are domiciliul sau reședința inițiază demersurile necesare în vederea executării obligațiilor înscrise în actul juridic încheiat sau solicită instanței judecătorești rezilierea contractului de întreținere în nume propriu și în interesul persoanei întreținute pentru neîndeplinirea obligațiilor din contract și, dacă este cazul, formulează plângere penală.	Informare despre serviciile sociale existente la nivelul comunității în situația în care vârstnicul se află în următoarele situații: - Nu are familie sau nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare; () - Nu are locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii; () - Nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare; () - Nu se poate gospodări singură sau necesită îngrijire specializată; () - Se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice. () - Serviciile rezidențiale : Centrul Rezidențial pentru Vârstnici Orăștie (PMO-DPAS), Centru rezidențial pentru persoane vârstnice (ASO);
--	--

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 98 din 166

.....

Data

Beneficiar.....

Asistent social.....

Anexa 3.4.

Nr. înregistrare: _____ / _____

ANCHETĂ SOCIALĂ

Persoane prezente:.....

I. Date de identificare

A. Persoana evaluată

Nume și prenume beneficiar:

Adresa:

Localitatea: Județul:

Telefon:

Data și locul nașterii: Vârsta: ani

CNP.: B.I./C.I. seria, eliberat de

la data:

Studii: fără ☐ / primare ☐ / gimnaziale ☐ / medii ☐ / superioare ☐

Profesia: Ocupația:

Religia:

Starea civilă: Necăsătorit/ă ☐ Căsătorit/ă ☐ Văduv/ă ☐ Divorțat/ă ☐ Despărțit în fapt ☐

Copii: Da ☐ Nu ☐

Dacă DA, precizați numele, prenumele, nr. de telefon

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 99 din 166

Nume	Prenume	Nr. telefon

Medic familie/curant (nume și prenume):

Adresa:

Telefon:

B. Reprezentant legal

Numele și prenumele:

Calitatea: ☐ Soț/Soție ☐ Fiu/Fiică ☐ Rudă ☐ Alte persoane

Locul și data nașterii:, Vârsta: ani, Telefon

Adresa:

C. Persoana de contact în caz de urgență

Numele și prenumele:

Adresa:

Localitatea:, Jud.:, Telefon:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 100 din 166

II. Date privind locuința

☐ casă / ☐ apartament la bloc / ☐ alte situații :

Situația juridică a locuinței (proprietate personală, etc.)

Situată la : parter ☐ / etaj ☐ / acces lift ☐

Nr. camere: ☐bucătărie ☐ baie/ ☐ wc (situat în: ☐ interior/ ☐ în exterior)

Încălzire: ☐ fără / ☐ centrală / ☐ cu lemne / ☐ gaze

Apă curentă: ☐ da ☐ rece/ ☐ caldă / ☐ alte situații:

Condiții de locuit:

- luminozitate: ☐ adecvată/ ☐ neadecvată
- umiditate: ☐ adecvată/ ☐ neadecvată
- igienă: ☐ adecvată/ ☐ neadecvată
- dotări: ☐ aragaz, ☐ frigider, ☐ mașină de spălat, ☐ radio, ☐ televizor, ☐ aspirator

Concluzii privind riscul ambiental:

.....

.....

III. Rețeaua familială:

Locuiește ☐ singur, ☐ cu soț/soție, ☐ cu copii, ☐ cu alte rude, ☐ cu alte persoane

Lista cuprinzând persoanele cu care locuiește (numele, prenumele, calitatea, vârsta):

..... este compatibil: da ☐ / nu ☐

..... este compatibil: da ☐ / nu ☐

..... este compatibil: da ☐ / nu ☐

..... este compatibil: da ☐ / nu ☐

..... este compatibil: da ☐ / nu ☐

Una dintre persoanele cu care locuiește este : ☐ bolnavă, ☐ cu dizabilități, ☐ dependentă de alcool

Beneficiarul(a) este susținut(ă):

☐ da ☐ nu (cu: ☐ bani, ☐ alimente, ☐ activități de menaj, ☐ găzduire temporară)

de către: ☐ familia extinsă/ ☐ alte persoane

Relațiile cu familia extinsă sunt: ☐ bune, ☐ cu probleme/ ☐ fără relații

Există risc de neglijare: ☐ da/ ☐ nu

(dacă da, specificați):

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 101 din 166

.....

Există risc de abuz: ☐ da ☐ nu

(dacă da, specificați):

.....

.....

.....

IV. Rețea de prieteni, vecini

Are relații cu prietenii, vecinii: da ☐ / nu ☐ / vizite ☐ / relații de întraajutorare ☐

Relațiile sunt: frecvente ☐ / rare ☐

Frecventează: un grup social ☐ / biserică ☐ / altelc ☐ / nu ☐

Dacă da, specificați:

.....

.....

.....

V. Situația economică

Componenta familiei				Veniturile familiei	
Nr. crt.	Nume și prenume	Relația de rudenie	Ocupația	Sursa	Cuatum (lei)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
TOTAL					
VENIT PE MEMBRU DE FAMILIE					

Bunuri mobile și imobile aflate în posesie:

.....

.....

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 103 din 166

Director executiv DPAS,

Anexa 3.5.

FIȘA DE DESCHIDERE A CAZULUI

Data _____

Tip de caz:

- ☐ Neglijență/Abuz
- ☐ Violență domestică
- ☐ Persoană cu nevoi speciale
- ☐ Persoană singură
- ☐ Persoană/familie marginalizată

Modalități de deschidere:

- ☐ Autoreferire
- ☐ Autosesizare
- ☐ Referire (instituția): _____
- ☐ Transfer (serviciul): _____
- ☐ Alte situații: _____

Informații privind beneficiarul:

Nume și prenume: _____

Domiciliul: _____

Telefon: _____

Descrierea pe scurt a problemei pentru care este necesară intervenția:

Data deschiderii cazului: _____

Asistentul social care a preluat cazul: _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 104 din 166

Anexa 3.6.

NR. _____ / _____

RAPORT DE EVALUARE ÎNȚIALĂ

Nume și Prenume : _____

Data și locul nașterii : _____

CNP _____ B.I./C.I., seria, nr. : _____

Adresa : _____

Motivul solicitării : _____

Descrierea problemei : _____

Date generale despre familie : _____

Date despre condițiile de locuit ale familiei : _____

Date despre situația materială a familiei : _____

Observații : _____

Concluzii și propuneri : _____

Manager de caz

Responsabil de caz

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 106 din 166

Adresa

Telefon acasă Serviciu Fax E-mail

III. PERSOANA DE CONTACT ÎN CAZ DE URGENȚĂ

NUMELE PRENUMELE

Adresa

Telefon acasă Serviciu Fax E-mail

IV. EVALUAREA SOCIALĂ

A. Locuință

Casă ☐ Apartament Bloc ☐ Alte Situații ☐

Situată: Parter ☐ Etaj ☐ Lift ☐

Se compune din: nr. camere ☐ bucătărie ☐ baie ☐ duș ☐

wc ☐ situat în interior ☐ situat în exterior ☐

încălzire: fără ☐ centrală ☐ cu lemne/cărbuni ☐ gaze ☐ cu combustibil lichid ☐

apă curentă da ☐ rece ☐ caldă ☐ alte situații ☐

condiții de locuit: luminozitate adecvată ☐ neadecvată ☐

umiditate: adecvată ☐ igrasie ☐

igienă: adecvată ☐ neadecvată ☐

locuința este prevăzută cu: aragaz, mașină de gătit ☐ frigider ☐ mașină se spălat ☐ radio/televizor ☐ aspirator ☐

Concluzii privind riscul ambiental:

.....

.....

B. Rețea de familie

Trăiește: singur/ă ☐ data.....

cu soț/soție ☐ data.....

cu copii ☐ data.....

cu alte rude ☐ data.....

cu alte persoane ☐ data.....

Lista cuprinzând persoanele cu care locuiește (numele, prenumele, calitatea, vârsta):

..... Este compatibil da ☐ nu ☐

..... Este compatibil da ☐ nu ☐

..... Este compatibil da ☐ nu ☐

..... Este compatibil da ☐ nu ☐

Una dintre persoanele cu care locuiește este:

- bolnavă ☐ cu dizabilități/handicap ☐ dependentă de alcool ☐

Este ajutat de familie: da ☐ nu ☐ cu bani ☐ cu mâncare ☐ activități de menaj ☐

Relațiile cu familia sunt: bune ☐ cu probleme ☐ fără relații ☐

Există risc de neglijare: da ☐ nu ☐ abuz: da ☐ nu ☐

Dacă da, specificați:

.....

C. Rețea de prieteni, vecini

Are relații cu prietenii, vecinii da ☐ nu ☐ vizite ☐ relații de înțajutorare ☐

Relațiile sunt permanente ☐ rare ☐ frecventează un grup social ☐ Biserica ☐ Altele ☐

specificați:

.....

.....

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 107 din 166

Înscrieți numele și prenumele prietenilor și/sau vecinilor cu care întreține relații bune și de înțajutorare, grupuri sociale:

.....

.....

Este ajutat de prieteni, vecini pentru: cumpărături ☐ activități de menaj ☐ deplasare în exterior ☐

Participă la: activități ale comunității ☐ activități recreative ☐

Comunitatea îi oferă un anumit suport: da ☐ nu ☐

dacă da, specificați:

.....

.....

V. EVALUAREA SITUAȚIEI ECONOMICE

- venit lunar propriu reprezentat de:

pensie de asigurări sociale de stat

pensie pentru agricultori

pensie I.O.V.R.

pensie pentru persoană cu handicap

- alte venituri:

- venitul global

- bunuri mobile și imobile aflate în posesie

VI. EVALUAREA STĂRII DE SĂNĂTATE

A. Diagnostic prezent

.....

.....

.....

B. Starea de sănătate prezentă

• ANTECEDENTE FAMILIALE RELEVANTE

.....

.....

• ANTECEDENTE PERSONALE

.....

.....

• TEGUMENTE ȘI MUCOASE (prezența ulcerului de decubit, plăgi etc.)

.....

.....

• APARAT LOCOMOTOR (se evaluează și mobilitatea și tulburările de mers)

.....

.....

• APARAT RESPIRATOR (frecvență respiratorie, tuse, expectorație, dispnee etc.)

.....

.....

• APARAT CARDIOVASCULAR (TA, AV, puls, dureri, dispnee, tulburări de ritm, edeme, tulburări circulatorii periferice etc.)

.....

.....

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 108 din 166

• APARAT DIGESTIV (dentiție, grețuri, dureri, meteorism, tulburări de tranzit intestinal – prezența incontinenței anale; se evaluează și starea de nutriție)

• APARAT UROGENITAL (dureri, tulburări de micțiune – prezența incontinenței urinare etc., probleme genitale)

• ORGANE DE SIMȚ (auz, văz, gust, miros, simț tactil)

• EXAMEN NEUROPSIHIC (precizări privind reflexele, tulburări de echilibru, prezența deficitului motor și senzorial, crize jacksoniene, etc.)

C. Investigații paraclinice relevante (datele se identifică din documentele medicale ale persoanei):

D. Recomandări de specialitate privind tratamentul igienico-terapeutic și de recuperare (datele se identifică din documentele medicale ale persoanei – bilete de externare, rețete și/sau fișa medicală din spital, policlinică, cabinet medicină de familie):

VII. EVALUAREA GRADULUI DE DEPENDENȚĂ

Evaluarea autonomiei	Nu necesită supraveghere sau ajutor	Necesită supraveghere temporară și/sau ajutor parțial	Necesită supraveghere permanentă și/sau ajutor integral
	0	1	2
A. Evaluarea statusului funcțional			
A.I. Activități de bază ale vieții de zi cu zi			

1. Igiena corporală (toaletă generală, intimă,

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 109 din 166

specială)

2. Îmbrăcat/dezbrăcat (posibilitatea de a se îmbrăca,
de a se dezbrăca, de a avea un aspect îngrijit

3. Alimentație (posibilitatea de a se servi și de
a se hrăni singur)

4. Igiena eliminărilor (continență)

5. Mobilizare (trecerea de la o poziție la alta -
ridicat-așezat, așezat-culcat etc. - și mișcarea
dintr-un sens în altul)

6. Deplasare în interior (deplasarea în interiorul
camerei în care trăiește, cu sau fără baston,
cadru, scaun rulant etc.)

7. Deplasare în exterior (deplasarea în exteriorul
locuinței fără mijloace de transport)

8. Comunicare (utilizarea mijloacelor de comunicare
la distanță în scopul de a alerta: telefon,
alarmă, sonerie etc.)

A.II. Activități instrumentale

1. Prepararea hranei (capacitatea de a-și prepara
singur mâncarea)

2. Activități de menaj (efectuarea de activități
menajere: întreținerea casei, spălatul hainelor,
spălatul vaselor etc.)

3. Gestiunea și administrarea bugetului
și a bunurilor (gestionează propriile bunuri,
bugetul, știe să folosească banii etc.)

4. Efectuarea cumpărăturilor (capacitatea de a
efectua cumpărăturile necesare unui trai decent)

5. Respectarea tratamentului medical
(posibilitatea de a se conforma recomandărilor
medicale)

6. Utilizarea mijloacelor de transport (capacitatea
de a utiliza mijloacele de transport)

7. Activități pentru timpul liber (persoana are

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 110 din 166

activități culturale, intelectuale, fizice etc. -
solitare sau în grup)

B. Evaluarea statusului senzorial și psihoafectiv

1. Acuitate vizuală

2. Acuitate auditivă

3. Deficiență de vorbire

4. Orientare

5. Memorie

6. Judecată

7. Coerență

8. Comportament

9. Tulburări afective (prezența depresiei)

NOTĂ:

Pentru fiecare activitate evaluată se identifică trei posibilități:

- 0 - activitate făcută fără ajutor, în mod obișnuit și corect;
- nu necesită supraveghere și ajutor.
- 1 - activitate făcută cu ajutor parțial și/sau mai puțin corect;
- necesită supraveghere temporară și/sau ajutor parțial.
- 2 - activitate făcută numai cu ajutor;
- necesită supraveghere permanentă și/sau ajutor integral.

Evaluarea statusului funcțional și psihoafectiv se realizează avându-se în vedere condiția obligatorie de integritate psihică și mentală a persoanei pentru a fi aptă să efectueze activitățile de bază și instrumentale ale vieții de zi cu zi.

VIII. REZULTATELE EVALUĂRII

A. Nevoile identificate

.....
.....

gradul IA - persoanele care și-au pierdut autonomia mentală, corporală, locomotorie, socială și pentru care este necesară prezența continuă a personalului de îngrijire; []

gradul IB-persoanele grabatare, lucide sau ale căror funcții mentale nu sunt în totalitate alterate și care necesită supraveghere și îngrijire medicală pentru marea majoritate a activităților vieții curente, noapte și zi. Aceste persoane nu își pot efectua singure activitățile de bază de zi cu zi;[]

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 111 din 166

gradul IC-persoanele cu tulburări mentale grave (demențe), care și-au conservat, în totalitate sau în mod semnificativ, facultățile locomotorii, precum și unele gesturi cotidiene pe care le efectuează numai stimulate. Necesită o supraveghere permanentă, îngrijiri destinate tulburărilor de comportament, precum și îngrijiri regulate pentru unele dintre activitățile de igienă corporală;[]

gradul IIA - persoanele care și-au conservat autonomia mentală și parțial autonomia locomotorie, dar care necesită ajutor zilnic pentru unele dintre activitățile de bază ale vieții de zi cu zi; []

gradul IIB - persoanele care nu se pot mobiliza singure din poziția culcat în picioare, dar care, o dată ridicate, se pot deplasa în interiorul camerei de locuit și necesită ajutor parțial pentru unele dintre activitățile de bază ale vieții de zi cu zi; []

gradul IIC - persoanele care nu au probleme locomotorii, dar care trebuie să fie ajutate pentru activitățile de igienă corporală și pentru activitățile instrumentale; []

gradul IIIA – persoanele care se deplasează singure în interiorul locuinței, se alimentează și se îmbracă singure, dar care necesită un ajutor regulat pentru activitățile instrumentale ale vieții de zi cu zi; în situația în care aceste persoane sunt găzduite într-un cămin pentru persoane vârstnice ele sunt considerate independente; []

gradul IIIB – persoanele care nu și-au pierdut autonomia și pot efectua singure activitățile vieții cotidiene. []

IX. SERVICII SOCIALE ȘI SOCIOMEDICALE (DE ÎNGRIJIRE)APTE SĂ RĂSPUNDĂ NEVOILORIDENTIFICATE

.....

.....

X.DORINȚELE PERSOANEI VÂRSTNICE EVALUATE

.....

.....

XI.DORINȚELE ÎNGRIJITORILOR DIN REȚEAUAINFORMALĂ (RUDE, PRIETENI, VECINI)

.....

.....

XII. OFERTA LOCALĂ DE SERVICII POATE ACOPERI URMĂTOARELE NEVOI IDENTIFICATE

.....

.....

XIII. CONCLUZII

(Referiri la gradul de dependentă, la locul în care necesită să fie îngrijit - domiciliu sau în instituție, posibilități reale de a realiza îngrijirile, persoanele care efectuează îngrijirile etc.)

Persoana evaluată semnătura

Familia: soț/soție semnătura

Fiu/fiică semnătura

Reprezentant legal semnătura

XIV. ECHIPA DE EVALUARE

Medic

Numele..... Prenumele

Specialitatea

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 112 din 166

Unitatea la care lucrează
Adresatelefon
Semnătura

Asistent social

Numele..... Prenumele
Funcția.....
Unitatea la care lucrează
Adresatelefon
Semnătura

Alte persoane din echipa de evaluare:

Numele..... Prenumele
Funcția.....
Unitatea la care lucrează
Adresatelefon
Semnătura

Anexa 3.8.

RAPORT DE EVALUARE COMPLEXĂ

I. Datele de identificare

a) Numele și prenumele:
CNP:
Locul nașterii:
Domiciliul:
Actul de identitate: BI/CI/...seria:nr.: Valabilitate.....
Telefon:
Persoana de contact/persoana de sprijin:
Numele și prenumele:
Domiciliu:
Nr. de telefon:

II. Rezultatele evaluării:

1. Rezultatele evaluării sociale:

Date relevante privind evaluarea socială:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 113 din 166

.....

.....

Concluziile și recomandările asistentului social:

.....

.....

2. Rezultatele evaluării medicale:

Date relevante privind evaluarea medicală:

.....

.....

Concluziile și recomandările medicului:

.....

.....

3. Rezultatele evaluării psihologice:

Date relevante privind evaluarea psihologică:

.....

.....

Concluziile și recomandările psihologului:

.....

.....

4. Rezultatele evaluării abilităților și a nivelului de integrare socială:

Date relevante privind evaluarea abilităților și a nivelului de integrare socială (gradul de dependență):

.....

.....

Concluzii și recomandări:

.....

.....

Propuneri privind luarea unei măsuri de protecție:

.....

.....

Asistent social,

Medic,

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 114 din 166

Psiholog,

Alți specialiști,

Anexa 3.9.

ACORD privind dreptul de a participa la serviciile de evaluare

Subsemnatul/subsemnata _____, CNP _____ posesor al BI / CI / CIP, seria _____, nr. _____, eliberat de _____, la data de _____, domiciliat în localitatea _____ str. _____ nr. _____, bl. _____, sc. _____, ap. _____, et. _____, județul _____, în calitate de curator / reprezentant legal / apartinător al doamnei / lui _____, CNP _____, născut la data de _____, în localitatea _____, județul _____, instituționalizat/ă în cadrul _____, prin prezentul, declar faptul că am fost informat/ă cu privire la dreptul de a participa la serviciile de evaluare ale acesteia/uia, conform Ordinului nr. 2489/2023 și declar următoarele:

☐ DA, doresc să particip la serviciile de evaluare;

☐ NU doresc să particip la serviciile de evaluare și voi fi informat în scris asupra rezultatelor acestora.

Data :

Semnătura reprezentant legal,

Anexa 3.10.

PROCES VERBAL DE PREDARE / PRIMIRE A DOSARELOR OPISATE DE CAZ

Încheiat astăzi _____ între:

1. Subsemnata/ul _____, în calitate de MC/RC, conform Dispoziției nr. _____ al beneficiarului _____ care primește servicii sociale în cadrul _____ prin Dispoziția nr. _____ emisă de _____,

Și
2. Subsemnata/ul _____, în calitate de _____

Cu ocazia predării/primirii:

Dosarul de caz al beneficiarului _____, cu un număr total de file, din care:

- Dosar administrativ, cu un nr. total de _____ file;
- Dosar profesional, cu un nr. total de _____ file/

AM PREDAT,

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 115 din 166

AM PRIMIT,

Anex 3.11.

Nr. _____ / _____

NOTĂ DE INFORMARE/SESIZARE

Ca urmare a evaluării situației cazului dumneavoastră, vă informăm următoarele:

.....

ÎNTOCMIT:

.....

Anexa 3.12.

RAPORT DE EVALUARE A BENEFICIARULUI ȘI A CONTEXTULUI SĂU DE VIAȚĂ

Numele și prenumele beneficiarului.....
 CNP.....Vârsta (ani împliniți).....
 Domiciliu conform BI/CI/CIP.....

 Reședința beneficiarului.....
 Reprezentant legal al beneficiarului.....

 Documentul care atestă data stabilirii măsurii de protecție.....

 Documentul care atestă încadrarea în grad de handicap.....

 Data ultimei evaluări medicale.....
 Manager de caz (nume, prenume).....
 Particularități determinate de tipul de dizabilitate (dacă este cazul)

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 116 din 166

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Necesitățile imediate ale beneficiarului:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Resursele existente în jurul beneficiarului și în comunitate:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Probleme legate de acces la activitățile și serviciile recomandate :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Propuneri :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Semnătură manager de caz

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 117 din 166

Anexa 4.1.

Nr. _____/_____

PLAN DE INTERVENȚIE

Dosar de caz nr.....

Manager de caz

Data realizării/revizuirii Planului de intervenție

1. Date de identificare ale persoanei vârstnice

Nume/prenume

Cerere nr. /data..... efectuată de

Referire din partea.....

Reprezentant legal

2. Obiectivul general

.....

.....

3. Nevoi de sprijin identificate pentru a răspunde nevoilor identificate în evaluarea inițială:

.....

.....

.....

Beneficii sociale					
Tipul	Cuquantum/cantitate	DPAS/Instituția responsabilă	Data începerii	Perioada de acordare	
Servicii sociale					
Tipul	Instituția responsabilă	Obiective generale	Data începerii	Perioada de desfășurare	Responsabil de caz FSS
Alte măsuri de sprijin și suport (dacă este cazul)					

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 118 din 166

Tipul	Instituția responsabilă	Obiective general	Data începerii	Perioada desfășurare	Responsabil de caz FSS

4. Observații:

Asistent social/Manager de caz:

Membrii echipei :

Beneficiar (sau aparținător/reprezentant legal, după caz)

Primar / directorul executiv DPAS (dispoziție primar)

Anexa 4.2.

Anexa 4 la standarde

PLAN INDIVIDUALIZAT DE ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ,

Anexă la Contractul de servicii sociale nr. /

1. Furnizorul de servicii sociale (date de identificare din registrul unic de evidență a FSS):

.....

2. Serviciul social:

a) Denumire:

b) Cod serviciu social conf. Nomenclator servicii sociale:

c) Adresa:

d) Manager/responsabil de caz:

3. Servicii sociale complementare (după caz):

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 119 din 166

- a) Denumire:
- b) Cod serviciu social conf. Nomenclator servicii sociale:
- c) Adresa:

4. Persoana vârstnică:

- a) CNP:
- b) Nume/prenume:
- c) Adresa:
- d) Gradul de dependență:
- e) Contract de servicii sociale nr./data:
- f) Alocație de servicii socialelei, aprobată prin Dispoziția primarului nr./data..... (dacă este cazul).....

5. Reprezentantul legal

6. Susținător legal.....

7. Îngrijitor informal.....

8. Numele medicului de familie.....

9. Obiectivele implementării PIAS (în funcție de resursele și punctele forte ale beneficiarului, modul în care dorește să trăiască, planurile sale de viitor, dorințele și preferințele sale)

10. Activități/programe

Domenii	Program/Activități/Frecvență	Responsabil/ persoane implicate
Asistență și îngrijire		
Recuperare/reabilitare funcțională, fizică, psihică		
Integrare/reintegrare socială		

11. Acțiuni de realizat în situația în care se transfer beneficiarul în situații de urgență (închidere centru, etc.)

Acțiuni	Program/Activități/Frecvență	Responsabil/ persoane implicate
Pentru asigurarea continuității serviciilor de asistență și îngrijire		
Pentru asigurarea continuității serviciilor de asistență și îngrijire		
Informare DPAS/FS/IS		

Data întocmirii PIAS (zi/lună/an):

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 120 din 166

Manager de caz :

Beneficiar :

Aparținător/Reprezentant legal :

Anexa 4.3.

Nr. ____ / ____

PLAN INDIVIDUALIZAT DE ASISTENȚĂ ȘI ÎNGRIJIRE

Nume și prenume	CNP
Domiciliul	Stare civilă
Grad de dependență	Diagnostic
Medic de familie	Date de contact
Reprezentant legal	Persoană de contact în caz de urgență
Data întocmirii	Termen de revizuire

SERVICII DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU ACORDATE

Obiective: *Menținerea pe cât posibil a autonomiei funcționale*

Prevenirea și combaterea riscului de excluziune socială și suport pentru depășirea sentimentului de singurătate și inutilitate

Servicii sociale:

Îngrijire personală []

Integrare socială și participare []

Notă: Pentru familia beneficiarului se va folosi abrevierea: F.B.

Pentru repsonsabilul de caz/asistent social se va folosi abrevierea: R.C.

PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR DERULATE: (parte integrantă a PIAI)

I. PROGRAMUL DE ÎNGRIJIRE PERSONALĂ

Activitate planificată și efectuată de îngrijitor	Tipul de ajutor acordat	Programare (zilnică/săptămânală, anuală)	Timpul aferent intervenției (ore/zi; ore/săpt.)	Resurse (materiale și echipamente)	Persoana responsabilă
Ajutor pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice - ABZV	Asigurarea igienei corporale				
	Îmbrăcare și dezbrăcare				
	Hrănire și hidratare				
	Asigurarea igienei eliminărilor				
	Transfer și mobilizare				
	Deplasare în interior				
	Comunicare				
Ajutor pentru realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice -	Prepararea hranei				
	Efectuarea de cumpărături				
	Activități de menaj și spălătorie				
	Facilitarea deplasării în exterior și însoțire				
	Activități de administrare și gestionare a bunurilor				

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 121 din 166

AIVZ					
------	--	--	--	--	--

II. PROGRAMUL DE INTEGRARE ȘI PARTICIPARE SOCIALĂ

Activitate planificată și efectuată de îngrijitor	Tipul de ajutor acordat	Programare (zilnică/săptămănală, anuală)	Timpul aferent intervenției (ore/zi; ore/săpt.)	Resurse (materiale și echipamente)	Persoana responsabilă
Informare, consiliere socială și companie	Îndrumare beneficiar spre instituțiile competente				
	Sprijinirea beneficiarului, responsabilizarea și mobilizarea acestora de a-și dezvolta abilitățile personale				
	Companie				
Însoțire beneficiar pentru rezolvarea problemelor personale / efectuarea de către îngrijitor	Însoțirea beneficiarului pentru rezolvarea problemelor personale la diferite instituții				
Însoțire beneficiar la plimbări	Însoțirea beneficiarului la plimbări, vizite, spectacole				
Inserția beneficiarului în familie / comunitate	Implicarea familiei în îngrijirea vârstnicului – modalitatea de implicare a acesteia				
Alte activități (terapii de recuperare, îngrijiri medicale, activități de amenajare și adaptare mediu ambiant, etc.)					

Elaborat de:
Responsabil de caz/Asistent Social

Beneficiar / Reprezentant legal
Am luat la cunostință,
Nume, prenume.....
Semnătura

Șef centru,
D.P.A.S.,

Director executiv

Nr...../.....

PLAN INDIVIDUALIZAT DE ASISTENȚĂ ȘI ÎNGRIJIRE

I. DATE DE IDENTIFICARE

Nume: _____ Prenume: _____

Data și locul nașterii: _____

Cod Numeric Personal: _____

Data admiterii: _____, ora: _____, conform Deciziei / Dispoz. _____

Adresa de domiciliu: _____,

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 122 din 166

Reședința: _____ Valabilitate _____
Profesia: _____ Ocupația: pensionar

Persoana vârstnică: DA ☐ NU ☐ Are certificat de handicap ☐ Nu are certificat de handicap ☐
Grad de dependență: Gradul I A ☐ ; Gradul I B ☐; Gradul I C ☐; Gradul II A ☐; Gradul IIB ☐ Gradul II C ☐; Gradul III
A ☐; Gradul IIIB ☐;
Diagnostic / Cod boală:
ALERGIC/Ă LA _____;

II. PERSONAL DE SPECIALITATE :

Nume / prenume	Funcție / Ocupație	Semnătura
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

III. DATA REVIZUIRII Planului Individual de Asistență și Îngrijire: _____

RESPONSABIL DE CAZ
(nume, prenume / semnătura)

BENEFICIAR / REPREZENTANT LEGAL
(nume, prenume / semnătura)

.....

.....

ȘEF CENTRU
(nume, prenume / semnătura)

Anexa 1 la PIAI

PROGRAM INDIVIDUAL DE ÎNGRIJIRE

I. Diagnostic: _____

II. Alimentație (posibilitatea de a se servi și de a se hrăni singur):

Zilnic: _____

III. Igiena corporală:

Zilnic/La nevoie: _____

IV. Posibilitatea de a se îmbraca / dezbrăca, de a avea un aspect îngrijit:

Zilnic: _____

V. Mobilizare (trecerea de la o poziție la alta : ridicat – așezat; așezat – culcat și mișcarea dintr-un sens în altul)

Zilnic: _____

VI. Deplasarea în interior și exterior (deplasarea cu sau fără baston; cadru, fotoliu rulant):

Zilnic: _____

VII. Supravegherea și menținerea sănătății:

Zilnic: _____

VIII. Respectarea tratamentului medical (posibilitatea de a se conforma recomandărilor medicale, administrare tratament)

Zilnic: _____

IX. Educație sanitară (sesiuni de informare privind regimul sănătos de viață, igienă, etc.)

Lunar: _____

Anexa 2 la PIAI

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 123 din 166

PROGRAM INDIVIDUAL DE RECUPERARE / REABILITARE FUNCȚIONALĂ

I. Psihoterapie:

La nevoie :

II. Consiliere psihologică:

Anual / la nevoie:

III. Terapii de recuperare neuromotorie (kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie):

La recomandare medicului:

IV. Terapii de expresie și ocupaționale (artiterapie, meloterapie, terapie prin muncă-ergoterapie, aeroterapie, terapie de relaxare, etc.):

Lunar:

V. Vorbire și limbaj / interpretare în limbaj mimico-gestual:

Zilnic (după caz) :

VI. Menținerea, dezvoltarea și consolidarea deprinderilor de independență:

Zilnic:

VII. Comportamente de auto rănire (există restricții privind păstrarea obiectelor de uz propriu)

VIII. Siguranța personală și riscuri (administrarea banilor sau altor valori):

Lunar / anual:

Anexa 3 la PIAI

PROGRAM INDIVIDUAL DE INTEGRARE / REINTEGRARE SOCIALĂ

I. Aparținători (nume/ prenume, grad de rudenie, domiciliu / telefon):

II. Relațiile cu familia (prin telefon, corespondență, vizite):

III. Prieteni (prin telefon, corespondență, vizite):

IV. Informare și consiliere socială (precum : cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni, pregătire pentru viața independentă, etc.)

Lunar :

V. Socializare și petrecerea timpului liber (ex. biserică, excursii, vizite la domiciliu, sărbători religioase, zile de naștere / festive, teatru, cinema, muzee, etc.):

VI. Consiliere și reprezentare juridică:

La nevoie :

VII. Consiliere pentru adaptarea spațiului de locuit:

La nevoie :

VIII. Activități gospodărești (așezarea tacâmurilor, curățarea sălii de mese, activități gospodărești în funcție de sezon : întreținerea plantelor, culesul fructelor, curățenia /întreținerea curții, etc.):

La nevoie :

IX. Activități pentru promovarea vieții active (gimnastică, dans, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale - TV, pictura, etc.):

Zilnic :

X. Efectuarea cumpărăturilor (singur / însoțit / de către alte persoane):

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 124 din 166

La nevoie : _____

REZULTATELE EVALUĂRII

A. Nevoile identificate _____

B. Gradul de dependență: _____

OBSERVAȚII: _____

Anexa 4.4.

FIȘA BENEFICIARULUI

Nr.	Data	Nume / prenume personal de specialitate/funcția	Activitatea desfășurată	Intervenție	Durata (săpt. / bilunar / lunar)	Observații cu privire la evoluția și participarea beneficiarului	Semnătură beneficiarului	Semnătură personal de specialitate

Anexa 4.5.1.

Nr. _____ / _____

FIȘĂ DE REFERIRE A CAZULUI CĂTRE ALTE INSTITUȚII

Către,

Prin prezenta vă rugăm să aveți în vedere posibilitatea analizării situației cazului și a includerii persoanei vârstnice în programul de servicii oferit de
Instituția noastră a evaluat acest caz și a decis că serviciile de care acesta are nevoie nu se încadrează în gama de servicii oferite în prezent. Detaliem mai jos situația acestuia:

1. Informații despre beneficiar:

Numele și prenumele:

CNP :

Domiciliul:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 125 din 166

2. Număr/ dată fișă de identificare:
3. Acțiunile/serviciile furnizate în baza Planului de intervenție până în prezent:
.....
.....
4. Progresele obținute/lipsa progreselor (motivul):
.....
.....
5. Persoana/instituția care a solicitat evaluarea:
Data solicitării:
Motivul solicitării:
.....
.....
6. Aspecte ale intervenției care urmează a fi preluate de serviciul către care se face referirea de caz:
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Vă mulțumim pentru sprijinul dumneavoastră în preluarea acestui caz! Așteptăm răspunsul dumneavoastră la solicitarea înaintată. În acest sens vă rugăm să completați și să returnați formularul atașat.

Cu respect,

Asistent social- manager de caz: _____

Semnătura: _____

Telefon: _____

Email: _____

Anexa 4.5.2.

CONFIRMARE PRIMIRE REFERIRE

Nr. _____ din data _____

În atenția _____, manager de caz

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 126 din 166

Am primit referirea _____ prin care ne solicitați ca în cazul beneficiarului serviciului dumneavoastră (nume și prenume) _____, să vă sprijinim, prin oferirea/ furnizarea următoarelor servicii:

În acest moment (bifați una dintre variante):

- _____ suntem în măsură să oferim serviciile;
- _____ nu suntem în măsură să oferim serviciile;
- _____ suntem în situația de a pune beneficiarul dumneavoastră pe o listă de așteptare.

Numele și prenumele persoanei
care a completat:

Funcția:

Instituția/Serviciul:

Telefon:

Email:

Anexa 4.6.

PROGRAM DE INTEGRARE SOCIALĂ

Număr înregistrare caz: _____

Numele și prenumele beneficiarului: _____

Manager caz/responsabil caz: _____

Activitate(ți)	Instituția responsabilă	Obiective specifice	Data începerii	Perioada de desfășurare	Persoana responsabilă

Acest program a fost întocmit în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, în urma consimțământului beneficiarului.

DATA: _____

Semnătura manager caz/responsabil caz: _____ / _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 127 din 166

Semnătura beneficiarului: _____

Anexa 4.7.

ACORD ÎNTRE BENEFICIAR ȘI ASISTENTUL SOCIAL

Încheiat între
Asistentul social _____
și _____
în calitate de beneficiar al serviciului de asistență socială:

I. Obiective

II. Obligațiile părților

Asistentul social

Beneficiarul

III. Durata acordului

IV. _____ am luat la cunoștință că acest acord se încheie pe o perioadă determinată de timp și că nerespectarea responsabilităților asumate determină încetarea intervenției din partea asistentului social.

V. Data întocmirii

Semnătura beneficiarului

Semnătura asistentului social

Anexa 5.1.

Anexa 5 la standarde

RAPORT
cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență și îngrijire

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 128 din 166

1. Furnizorul de servicii sociale
(datele de identificare din registrul unic de evidență a furnizorilor de servicii sociale)

2. Serviciul social:
(datele de identificare din registrul unic de evidență a furnizorilor de servicii sociale)
a) Denumire:
b) Cod serviciu social conform Nomenclatorului serviciilor sociale:
c) Adresa:
d) Managerul/Responsabilul de caz:

3. Servicii sociale complementare (după caz):
a) Denumire:
b) Cod serviciu social conform Nomenclatorului serviciilor sociale:
c) Adresa:

4. Persoana vârstnică:
a) CNP:
b) Numele și prenumele:
c) Adresa:
d) Gradul de dependență:
e) Contract de servicii sociale nr. /

5. Reprezentantul legal (dacă este cazul)
(persoana desemnată, potrivit prevederilor art. 178 și 209 din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările și completările ulterioare, pentru a reprezenta interesele unei persoane vârstnice)

6. Susținător legal (dacă este cazul)
(persoana care are obligația legală de întreținere, așa cum este prevăzută la art. 516 din Legea nr. 287/2009, republicată, cu modificările și completările ulterioare)

7. Îngrijitor informal (dacă este cazul)

8. Numele medicului de familie

9. Modificări intervenite în activitățile/programele prevăzute în Planul individualizat de asistență și îngrijire, dacă este cazul:

	Program/Activități/Frecvență	Responsabil/Persoane implicate*
9.1. asistență și îngrijire		
9.2. recuperare/reabilitare funcțională, fizică, psihică		
9.3. integrare/reintegrare socială		
9.4. ...		

* Persoanele responsabile completează și rubricile aferente în fișa de monitorizare a implementării planului de îngrijire și asistență. Alte persoane implicate în implementare planului: persoana beneficiară, familia/reprezentanții legali, îngrijitorii informali, furnizorul/furnizorii de servicii sociale, asistentul medical comunitar, medicul de familie, furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu etc. Serviciile recomandate/Activitățile derulate se stabilesc cu acordul beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal, precum și cu implicarea membrilor de familie. La elaborarea PIAS se au în vedere dorințele/preferințele beneficiarului. PIAS este elaborat folosind principiul centrării pe persoană și respectă drepturile omului. PIAS se păstrează în dosarul de servicii al beneficiarului. FSS înregistrează datele în registrul național de evidență a persoanelor beneficiare pe baza datelor din PIAS anexă la contractul de servicii sociale încheiat cu persoana beneficiară în baza prevederilor art. 45 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

10. Este necesară reevaluarea gradului de dependență: Da ☐ ; Nu ☐ .

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 129 din 166

11. Observații

.....

.....

.....

.....

Data transmiterii raportului către DPAS (zi/lună/an):

Manager de caz:	Semnătură:
-----------------	------------

Anexa 5.2.1.

FIȘA DE MONITORIZARE SOCIALĂ

Data _____

Nume si prenume beneficiar: _____

Număr dosar caz: _____

Data nașterii: _____

Adresa: Municipiul Orăștie, str. _____ nr. _____

bl. _____

ap. _____, telefon: _____

Venit: _____

Starea de sănătate: _____

Situația prezentă: _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 130 din 166

Observații referitoare la evoluția cazului: _____

Concluzii/Propuneri: _____

Manager de caz: _____ Semnătura: _____

Responsabil de caz: _____ Semnătura: _____

Anexa 5.2.2.

Nr _____ / _____

MINUTA ÎNTÂLNIRII

DATA:

LOCAȚIA:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 131 din 166

DURATA DISCUȚIEI:

PERSOANELE PARTICIPANTE/CALITATEA LOR:

SCOPUL:

CONȚINUTUL:

RECOMANDĂRI:

Nume și prenume persoane participante	Funcția	Semnătura

Anexa 5.4.

Nr. _____/_____

RAPORT DE ÎNTREVEDERE/ CONVORBIRE TELEFONICĂ

☐ DE ÎNTREVEDERE

☐ DE CONVORBIRE TELEFONICĂ

DATA: _____ ORA: _____ PROGRAMATĂ: DA/NU

PERSOANELE PARTICIPANTE /CALITATEA ACESTORA _____

LOCUL _____

SCOPUL ÎNTREVEDERII : _____

CONȚINUTUL ÎNTREVEDERII/CONVORBIRII:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 132 din 166

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper appears to be a standard notebook or composition paper.**OBSERVAȚII:**[illegible]

PLAN DE ACȚIUNE ÎN VIITOR:

CONCLUZII/RECOMANDĂRI:

[illegible]

ÎNTOCMIT

Semnătură beneficiar

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 133 din 166

Anexa 5.5.

Nr. _____ / _____

NOTĂ TELEFONICĂ

1. DATA/ORA:
2. PERSOANA CARE A ÎNȚIAT CONVORBIREA:
3. NUMĂRUL DE TELEFON DE LA CARE S-A APELAT
4. PERSOANA CONTACTATĂ:
5. NUMĂRUL DE TELEFON AL PERSOANEI CONTACTATE:
6. LOCAȚIA BENEFICIARULUI:
7. MOTIVUL CONVORBIRII:

8. CONȚINUTUL CONVORBIRII:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. CONCLUZII/PROPUNERI:

.....

.....

ÎNTOCMIT:

.....

Anexa 5.6.1.

FIȘĂ DE INFORMARE

Data _____

Numele și prenumele beneficiarului: _____

Număr dosar caz: _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 134 din 166

Locația: _____

Informații acordate: _____

Concluzii/recomandări: _____

Manager caz/responsabil caz: _____ / _____

Semnătura: _____ / _____

Anexa 5.6.2.

FIȘĂ DE CONSILIERE SOCIALĂ

Data: _____

Programată: da/nu

Nume și prenume beneficiar: _____

Data nașterii: _____

Scop: _____

Obiective: _____

Conținut: _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 135 din 166

Concluzii/Recomandări: _____

Întocmit: _____

Anexa 5.7.

RAPORT DE VIZITĂ/ MONITORIZARE CAZ

DATA:

LOCUL ÎNTREVEDERII:

DURATA DISCUȚIEI:

PERSONELE PARTICIPANTE:

.....

.....

SCOPUL:

.....

CONȚINUTUL:

.....

.....

.....

.....

.....

OBSERVAȚII:

.....

.....

.....

.....

RECOMANDĂRI:

.....

.....

.....

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 137 din 166

* se bifează cu X

Durata intervenției pe zi _____ Durata intervenției pe săptămână _____

Număr de ore acordate: 8 ore/zi ; 40 ore/ săptămână

Servicii prioritare rezultate din evaluare. Servicii sociale / socio-medicale.

1. Servicii de bază

- ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice:

Servicii	Ore/zi	Total ore/zi
igienă corporală		
îmbrăcare și dezbrăcare		
hrănire și hidratare		
transfer și mobilizare		
aplicarea medicamentației		

2. Servicii de suport

- ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice:

Servicii	Ore/Zi	Total ore/zi
preparare hrană		
activități de menaj și curățenie		
îngrijiri medicale curente		
efectuarea de cumpărături		
sprijin și suport afectiv		

Observații:

.....
.....
.....
.....

Semnătura,

Asistent social,

.....

Semnătura,

Beneficiar,

.....

Verificat,

.....

.....

Anexa 5.10.

FORMULAR PENTRU TRANSFERUL CAZULUI

Nr. dosarului	
Motivul pentru care se face transferul : (se bifează cu "x")	
Persoana vârstnică se mută în altă localitate	

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 138 din 166

Nevoia de servicii specializate pe care un alt furnizor de servicii este recomandat să le furnizeze persoanei vârstnice		
Motive care țin de furnizorul de servicii (ex. restrângerea activității/încetarea activității, etc.)		
Altul:		
În cazul în care persoana vârstnică se mută: Noua adresă: _____ Date de contact: _____		
Detalii privind furnizorii de servicii:		
Serviciul care primește cazul:	Serviciul care transferă cazul:	
Persoana de contact din cadrul serviciului:	Persoana de contact din cadrul serviciului:	
Adresa serviciului:	Adresa serviciului:	
Telefon:	Telefon:	

Data transferului (ziua/luna/anul): ____/____/____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 139 din 166

Aranjamentele /măsurile luate pentru asigurarea transferului în bune condiții: (de ex. întâlnire de prezentare a cazului cu participarea specialiștilor din cele două servicii, vizite de follow up a managerului de caz la serviciul unde a fost transferat beneficiarul, etc.)

Dosarul/folderul cu documente transferate: Lista documentelor (se precizează dacă sunt originale sau în copie)	1.
	2.
	3.
	4.
	5.
	

Asigurați-vă că acest formular este completat și semnat la ultima întâlnire cu managerul de caz din cadrul serviciului la care a fost transferat cazul!

Formularul a fost completat de:

Asistentul social manager de caz:	Semnătura:	Data:

Aprobat de :

Director executiv DPAS:	Semnătura:	Data:

Anexa 5.11.1.

RAPORT TRIMESTRIAL INDIVIDUAL DE ACTIVITATE AL MANAGERULUI DE CAZ

Perioada de raportare: Trimestrul _____ Anul _____
Manager de caz: _____

Cazuri gestionate

Număr total de cazuri gestionate: _____

Categorii de cazuri:

-
-
-

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 140 din 166

-

Activități desfășurate :

- Activități de evaluare :

.....;

- Planuri de intervenție:

.....;

- Monitorizare și urmărire:

.....;

Rezultate obținute:

- Cazuri soluționate cu succes:

.....;

- Progrese notabile:

.....;

- Indicatori de performanță:

.....;

Dificultăți întâmpinate:

- Probleme legate de colaborare interinstituțională:

.....;

- Resurse insuficiente:

.....;

- Dificultăți în relația cu beneficiarul:

.....;

Recomandări și Planuri de Îmbunătățire:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 141 din 166

Recomandări pentru optimizarea managementului de caz:

.....
.....
.....;

Obiective pentru următorul trimestru:

.....
.....
.....

Concluzii:

.....
.....
.....

Manager de caz

Anexa 5.11.2.

FIȘA DE MONITORIZARE A MANAGERULUI DE CAZ

1. Informații generale:

Nume și prenume manager de caz: _____

Data completării fișei: ____/____/____

Nume și prenume beneficiar: _____

Data începerii cazului: ____/____/____

Diagnostic/Nevoi speciale ale beneficiarului:

2. Obiectivele managerului de caz

Obiectivele inițiale stabilite pentru caz:

Progres în îndeplinirea obiectivelor:

Modificări de obiective (dacă este cazul):

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 142 din 166

Obstacole întâmpinate în realizarea obiectivelor:

Soluții propuse pentru depășirea obstacolelor:

3. Activități desfășurate de managerul de caz:

Data întâlnirilor sau vizitelor:

Tipul intervenției (evaluare, coordonare, consiliere, etc.):

Servicii accesate pentru beneficiar:

Persoane implicate în activitate (medici, asistenți sociali, familie, etc.):

Durata intervenției:

Observații privind intervenția (succes, dificultăți, nevoi suplimentare):

4. Evaluarea intervențiilor:

Impactul intervențiilor asupra beneficiarului:

Gradul de satisfacției al beneficiarului sau al familiei:

Îmbunătățiri în starea generală (fizică, psihică, socială) a beneficiarului:

Probleme nerezolvate sau noi probleme apărute:

Necesitatea ajustării planului de intervenție:

5. Comunicarea și colaborarea cu echipa interdisciplinară/pluridisciplinară:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 143 din 166

Colaborarea cu alți furnizori de servicii (medici, asistenți, terapeuți, etc.):

Probleme de comunicare sau colaborare cu echipa:

Evaluarea calității colaborării:

6. Feedback personal asupra activității:

Reflecție asupra propriei performanțe:

Ce a funcționat bine în gestionarea cazului:

Aspecte ce necesită îmbunătățiri:

7. Planificarea acțiunilor viitoare:

Următoarele etape în planul de intervenție: _____

Data și scopul următoarei întâlniri/vizite: _____

Ajustări necesare în planul de îngrijire: _____

Necesitatea implicării altor servicii/organizații: _____

8. Concluzii:

Evaluarea generală a cazului până în prezent: _____

Propuneri pentru dezvoltarea continuă a planului de îngrijire: _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 144 din 166

Observații suplimentare: _____

9. Semnături și date:

Semnătura managerului de caz: _____

Data completării fișei: ____/____/____

Anexa 5.12.

ACORD PRIVIND CONSULTAREA DOSARULUI PERSONAL DE CĂTRE O PERSOANĂ DIN AFARA SISTEMULUI DE PROTECȚIE / ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Subsemnatul / subsemnata _____, cu domiciliul în
_____, județul _____, născut /
născută în data de _____ în _____, județul
_____, posesor / posesoare a B.I. / C.I. / C.I.P. seria _____, nr. _____, eliberat (a)
de _____, la data de _____, având CNP _____, în calitate de beneficiar
(a) / reprezentant legal al beneficiarului (ei)
_____ în cadrul
_____, prin prezenta îmi dau acordul ca dosarul meu personal să fie consultat de către o
persoană din afara sistemului de protecție / asistență socială, respectiv dna. / dl. _____, în
calitate de _____, cu domiciliul în
_____, județul _____,
născut / născută în data de _____ în _____,
județul _____, posesor / posesoare a B.I. / C.I. / C.I.P. seria _____, nr. _____, eliberat
(a) de _____, la data de _____, având CNP _____

Consultarea dosarului personal a fost solicitat în baza Cererii / Adresei nr. _____ / _____,
înregistrate în cadrul _____, efectuate de dl. / dna. _____

Nume, prenume beneficiar / reprezentant legal

Semnătura

Localitatea _____

Data _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 145 din 166

Anexa 5.13.

PROCES-VERBAL DE CONSULTARE A DOSARULUI BENEFICIARULUI

Subsemnatul(a) _____, în calitate de/funcția _____, în cadrul instituției/autorității responsabile _____, am efectuat consultarea dosarului beneficiarului _____ conform prevederilor legale aplicabile.

Data: _____

Beneficiarul:

- Nume și prenume: _____
- CNP: _____
- Adresa: _____
- Nr. dosar: _____

Obiectul consultării:

Consultarea dosarului beneficiarului a avut ca scop verificarea informațiilor și documentelor aferente solicitării (tipul subvenției/serviciului social – ex.: VMI, ajutor pentru încălzire, ajutor de urgență, cantină socială, servicii rezidențiale, etc.).

Documente verificate:

1. Cererea de acordare : (numărul cererii) _____
2. Actele doveditoare ale veniturilor: (tipurile de acte, ex.: adeverințe de venit, cupon de pensie, indemnizații, etc.) _____
3. Acte de identitate ale beneficiarului și membrilor familiei: _____
4. Alte documente relevante (specificați orice alte documente verificate): _____

Observații:

- Menționarea eventualelor neconformități, informații suplimentare sau clarificări necesare: _____

- Comentarii privind corectitudinea datelor și a documentației: _____

- Dacă a fost necesar să se facă o solicitare suplimentară pentru completarea dosarului: _____

Concluzii:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 146 din 166

- Dosarul beneficiarului este complet și conform cu prevederile legale: DA ☐ NU ☐
- Se solicită completarea dosarului cu documentele lipsă: DA ☐ NU ☐

În urma consultării dosarului, s-au făcut următoarele recomandări/următoarele acțiuni sunt necesare:

1. Descrierea acțiunilor ce trebuie întreprinse:
2. Măsuri de urmat pentru soluționarea cererii:

Semnătura persoanei care a efectuat consultarea:

Semnătura _____

Funcția _____

Date de contact: _____

Semnătura beneficiarului (dacă este cazul):

Semnătura beneficiarului _____

Data _____

Martori (dacă este cazul):

1. Nume și prenume, semnătură
2. Nume și prenume, semnătură

Anexa 5.14.

FIȘĂ DE SUPERVIZARE A CAZURILOR

Asistent social _____

Serviciul _____

Data ședinței de supervizare _____

Număr de cazuri active _____

Tipuri de caz _____

Cazuri în lucru	Tip de caz	Situația în prezent	Acțiuni realizate în ultima lună	Acțiuni pentru luna viitoare	Plan permanent soluții/resurse

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 147 din 166

--	--	--	--	--	--

Observații _____

Situația cazurilor în urma ședinței de supervizare:

Cazuri noi deschise:

Cazuri închise:

Număr total de cazuri active pentru luna viitoare:

Director executiv DPAS,

Anexa 5.15.

FIȘĂ DE SUPERVIZARE A ACTIVITĂȚII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Data și locul de desfășurare a ședinței de supervizare:

Persoane prezente:

Subiecte abordate:

Observații:

Director executiv DPAS,

Anexa 5.16.

CHESTIONAR DE SATISFAȚIE AL BENEFICIARULUI

Informații generale

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 148 din 166

Vârsta: _____

Gen: ☐ F ☐ M

Durata de când beneficiați de serviciile noastre: _____

1. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciile pe care le primiți?

- ☐ - Foarte mulțumit/ă;
☐ - Mulțumit/ă;
☐ - Nici mulțumit/ă, nici nemulțumit/ă;
☐ - Nemulțumit/ă;
☐ - Foarte nemulțumit/ă.

2. Cum evaluați calitatea îngrijirii (dacă este cazul)?

- ☐ - Excelentă;
☐ - Bună;
☐ - Acceptabilă;
☐ - Slabă;
☐ - Foarte slabă.

3. Vă simțiți respectat/ă și tratat/ă cu demnitate de personalul nostru?

- ☐ - Întotdeauna;
☐ - De cele mai multe ori;
☐ - Uneori;
☐ - Rareori;
☐ - Niciodată.

4. Sunteți mulțumit/ă de timpul alocat pentru conversație și ascultare din partea personalului?

- ☐ - Foarte mulțumit/ă;
☐ - Mulțumit/ă;
☐ - Nici mulțumit/ă, nici nemulțumit/ă;
☐ - Nemulțumit/ă;
☐ - Foarte nemulțumit/ă.

5. Cum evaluați confortul general al locului unde beneficiați de servicii (dacă este cazul)?

- ☐ - Foarte confortabil;
☐ - Confortabil;
☐ - Acceptabil;
☐ - Inconfortabil;
☐ - Foarte inconfortabil.

6. Cum apreciați activitatea managerului de caz?

- ☐ - Foarte bună;
☐ - Bună;
☐ - Satisfăcătoare;
☐ - Nesatisfăcătoare.

Comentați: _____

7. Cum apreciați comunicarea cu reprezentanții DPAS Orăștie?

- ☐ - Foarte bună;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 149 din 166

- ☐ - Bună;
☐ - Satisfăcătoare;
☐ - Nesatisfăcătoare.

Comentați: _____

8. Cum apreciați modul de tratare a problemelor pe care le-ați ridicat persoanei din cadrul DPAS cu care ați interacționat?

- ☐ - Foarte bun;
☐ - Bun;
☐ - Satisfăcător;
☐ - Nesatisfăcător.

Comentați: _____

9. Ați recomanda serviciile noastre altor persoane vârstnice?

- ☐ - Da, cu siguranță;
☐ - Probabil da;
☐ - Nu sunt sigur/ă;
☐ - Probabil nu;
☐ - Nu, niciodată.

10. Care sunt principalele îmbunătățiri pe care le considerați necesare?

11. Alte comentarii sau sugestii:

Nume Prenume Beneficiar/Reprezentant legal : _____

Data: _____

Reprezentant DPAS Orăștie care a realizat evaluarea: _____

Anexa 6.1.

CERERE

de încetare/sistare a serviciilor sociale oferite de

Subsemnatul(a) _____ domiciliat(ă) în municipiul Orăștie, str. _____, nr. _____, bl. _____, sc. _____, et. _____, ap. _____, județul Hunedoara, posesor/e de BI/CI, seria _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 150 din 166

____, nr. _____, CNP _____, prin prezenta vă rog să-mi aprobați încetarea/sistarea serviciilor sociale, oferite în cadrul _____, începând cu data de ____/____/____, din următoarele motive:

Data: ____ / ____ / ____

Semnătură beneficiar _____

Anexa 6.2.

Nr. ____ / ____

RAPORT DE ÎNCHIDERE A CAZULUI

1. Informații generale:

Nume și prenume: _____

Data nașterii: _____

Cod numeric personal: _____

Adresa: _____

Numele și datele de contact ale îngrijitorilor sau familiei: _____

Data deschiderii cazului: _____

Data închiderii cazului: _____

2. Motivul închiderii cazului:

Finalizarea cu succes a intervențiilor ☐;

Îmbunătățirea stării de sănătate ☐;

Mutarea persoanei în alt tip de îngrijire (de exemplu, internare în spital, etc.) ☐;

Decesul persoanei ☐;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 151 din 166

Refuzul sau retragerea din serviciu ☐;

Alte motive (specificați detalii relevante) ☐ _____;

3. Descrierea stării inițiale:

O descriere detaliată a stării fizice, mentale și emoționale a persoanei vârstnice la începutul cazului:

Probleme medicale, sociale sau psihologice identificate:

O descriere detaliată a stării fizice, mentale și emoționale a persoanei vârstnice la începutul cazului:

Riscuri identificate (căderi, izolare, malnutriție, etc.):

4. Servicii oferite și intervenții:

Lista serviciilor și intervențiilor acordate pe durata cazului (îngrijire medicală, suport social, psihologic, monitorizare, etc.)

Perioada de timp în care au fost furnizate aceste servicii: _____

Personal implicat în îngrijire (asistenți sociali, medici, asistente, îngrijitori) :

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 152 din 166

Frecvența și natura vizitelor sau intervențiilor:

5. Evaluarea finală a stării persoanei:

Descrierea evoluției stării fizice și psihice a persoanei vârstnice:

Îmbunătățiri observate (mobilitate, stare de spirit, sănătate generală):

Aspecte care necesită în continuare atenție (dacă este cazul):

6. Recomandări ulterioare:

Recomandări pentru familia sau pentru îngrijitorii persoanei vârstnice:

Sugestii pentru monitorizarea viitoare sau pentru îngrijirea continuă în alt cadru:

Direcționarea către alte servicii (dacă este necesar, cum ar fi asistență medicală sau socială suplimentară) :

7. Documente anexate:

- Note de evaluare periodică ☐
- Formulare completate pe parcursul cazului ☐
- Documente medicale sau psihologice (dacă sunt disponibile și relevante) ☐

8. Concluzii:

O sinteză a cazului și a motivului pentru care s-a decis închiderea acestuia:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 153 din 166

9. Orice alte observații finale ale echipei de îngrijire:

Manager de caz

Responsabil de caz

Beneficiar/ aparținător

Acest raport servește atât ca document oficial pentru arhivarea cazului, cât și ca instrument de comunicare cu familia și alte servicii de îngrijire. Scopul este de a asigura o tranziție cât mai lină în cazul în care persoana vârstnică are nevoie de suport ulterior.

Anexa 6.3.

Nr. _____ / _____

FIȘA DE SUSPENDARE A CAZULUI

Diagnoza inițială:

.....

Componenta echipei interdisciplinare/pluridisciplinare:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 154 din 166

.....
.....
.....

Durata și motivul suspendării:

.....
.....
.....

Situația beneficiarului:

.....
.....
.....

Datele de contact ale beneficiarului/reprezentantului legal/apartinătorului la care poate fi contactat după suspendarea furnizării serviciilor:

.....
.....
.....

Data întocmirii:

Manager caz/Responsabil caz:/.....

Anexa 6.4.

Nr. ____/____

FIȘĂ DE ÎNCHIDERE A CAZULUI

Subsemnatul(a), _____, în calitate de _____ propun spre închidere cazul _____, beneficiar de servicii sociale pentru persoane vârstnice în cadrul DPAS Orăștie. Susnumitul(a) a beneficiat de următoarele servicii:

- ☐ A fost sprijinit pe o perioadă de _____ luni, timp în care a primit ajutor financiar constând în _____
- ☐ Consiliere pentru: _____
- ☐ Acompaniere în vederea: _____
- ☐ Intermediere: _____
- ☐ Alte servicii: _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 155 din 166

Motivul deschiderii cazului: _____

Modalitatea de închidere a cazului :

- ☐ Atingerea obiectivelor din planul de intervenție
- ☐ Renunțarea beneficiarului
- ☐ Referit la instituția: _____
- ☐ Transfer la serviciul: _____
- ☐ Necooperarea beneficiarului
- ☐ Schimbarea domiciliului legal al beneficiarului
- ☐ Alte situații: _____

Situația cazului la închidere: _____

Persoana de contact pentru urmărirea evoluției vârstnicului: _____

Adresa de contact: _____

Tel: _____; Fax: _____; Mobil: _____

E-mail: _____

Data închiderii cazului: _____

Manager de caz/Responsabil de caz: _____

Semnătura: _____

Directorul executiv DPAS: _____

Semnătura: _____

Anexa 6.5.

**ROMÂNIA
JUDEȚUL HUNEDOARA
MUNICIPIUL ORĂȘTIE
PRIMAR**

DISPOZIȚIA NR. ____/____

**privind încetarea/sistarea acordării serviciilor sociale în _____ a
domnului/doamnei _____**

Primarul municipiului Orăștie, județul Hunedoara;

Având în vedere:

HCL nr. _____ privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a _____;

Contractul de acordare a serviciilor sociale nr. ____/____ pentru domnul/doamna _____;

Referatul _____, nr. ____/____ prin care se propune emiterea unei dispoziții privind încetarea/sistarea acordării serviciilor sociale pentru domnul/doamna _____, ca urmare a _____;

În baza prevederilor Ordinului 29/2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 156 din 166

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, ANEXA 1, M.I., STANDARD 3.2, cu completările și modificările ulterioare;

În temeiul prevederilor art. 155 alin. (1) lit. d), alin. (5) lit. a) și c), ale art. 196 alin. (1) lit. b), precum și ale art. 243 alin. (1) lit. a) din Ordonanța de Urgență nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

DISPUNE:

ART. 1. Aprobă încetarea/sistarea acordării serviciilor sociale domnului/doamnei _____, codul numeric personal _____, în cadrul _____, din str. _____, nr. _____, proprietatea municipiului Orăștie, începând cu data de _____.

ART. 2. Prezenta dispoziție poate fi contestată potrivit termenelor prevăzute de Legea nr. 554/2004, privind Contenciosul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

ART. 3. Cu ducerea la îndeplinire a dispoziției, se încredințează _____

ART. 4. Prezenta dispoziție se comunică:

- Instituției Prefectului – Județul Hunedoara
- Domnului/doamnei/aparținătorului
-

Data:

PRIMAR,

**Contrasemnează pentru legalitate
SECRETAR GENERAL,**

Anexa 6.6.

Nr. _____ / _____

PLAN INDIVIDUAL DE REINTEGRARE/INTERVENȚIE

Dosar nr.: _____

Serviciul social: _____

Data realizării planului de intervenție: _____

Manager de caz: _____

Numele, prenumele beneficiarului: _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 157 din 166

Data și locul nașterii: _____

I. Situația actuală (enumerați problemele beneficiarului) descrisă de:

a. Asistent social _____

b. Medic _____

c. Asistent medical _____

d. Psiholog _____

e. Alți specialiști care lucrează cu beneficiarul (ex. jurist) _____

II. Situația descrisă de beneficiar: _____

III. Ierarhizarea problemelor:

1. _____

2. _____

3. _____

IV. Planul de intervenție:

Obiectiv	Activitate	Termen de realizare	Responsabil	Resurse/buget	Rezultate așteptate	Factori de risc

V. Modificări ale planului de intervenție:

Modificări ulterioare	Termen de realizare	Responsabil	Argumente	Rezultate așteptate

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 158 din 166

VI. Observații:

Semnătura asistentului social: _____

Semnătura beneficiarului: _____

Data: _____

Anexa 6.7.

Nr. _____ / _____

RAPORT DE MONITORIZARE POST SERVICII

Subsemnata / ul _____, în calitate de MC, conform Dispoziției nr. _____ / _____, FSS _____ pentru beneficiarul _____ / _____ a _____, reintegrat / ă în comunitate, raportează următoarele:

PERIOADA MONITORIZATĂ: _____

MANAGER DE CAZ

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 159 din 166

Anexa 6.8.

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ PRIVIND INFORMAREA BENEFICIARILOR

Nr.	Data efectuării informării	Numele beneficiarului / reprezentantului legal	Numele persoanei care a realizat informarea	Materialele informative / tema informării	Semnătura persoanei care a realizat informarea	Semnătura beneficiarului / reprezentantului legal

Anexa 6.9.

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ AL DOSARELOR PERSONALE ALE BENEFICIARILOR ARHIVATE

Nr.	Data	Nr. dosar beneficiar	Nume / prenume beneficiar CNP	Conținut pe scurt al dosarului	Termenul de păstrare	Nr. file dosar	Numele / prenumele celui care arhivează	Semnătura persoanei care arhivează	BS

Anexa 6.10.

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ PRIVIND PERFECTIONAREA CONTINUA A PERSONALULUI

Nr. crt	Data informării	Tema informării	Durata informării	Persoana care asigura informarea (nume / prenume)	Personalul informat (nume / prenume / funcție)	Semnătura celui ce asigura informarea	Semnătura personalului informat	OBS

Anexa 6.11.

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A CAZURILOR DE NEGLIJARE, EXPLOATARE, VIOLENȚĂ ȘI ABUZ

Nr.	Data	Numele și prenumele persoanei / denumirea instituției care sesizează evenimentul	Data producerii evenimentului	Forma sesizării (verbal, scris)	Informații privind evenimentul	Măsurile întreprinse / soluții	Instituții sesizate / cu care s-a colaborat	Finalizare caz (Fișa de inchidere a situației de risc)

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 160 din 166

Anexa 6.12.

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A CAZURILOR DE TORTURĂ, TRATAMENTE CRUDE, INUMANE SAU DEGRADANTE

Nr. crt.	Data	Numele și prenumele persoanei / denumirea instituției care sesizează evenimentul	Data producerii evenimentului	Forma sesizării (verbal, scris)	Informații privind evenimentul	Măsuri întreprinse / soluții	Instituții sesizate / cu care s-a colaborat	Finalizare caz (Fișa de închidere a situației de risc)

Anexa 6.13.

REGISTRUL PRIVIND EGALITATEA DE ȘANSE ÎNTRE FEMEI ȘI BĂRBAȚI

Nr. crt.	Descrierea situației	Locul producerii	Împrejurarea/ Cauzele	Data	Măsuri luate pentru prevenirea unor cazuri similare

Anexa 7.1.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ORĂȘTIE

FSS

Nr. _____ / _____

Nr. _____ / _____

CONVENȚIE DE COLABORARE

I. PĂRȚILE CONVENȚIEI

- MUNICIPIUL ORĂȘTIE – DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ ORĂȘTIE**, cu sediul în localitatea Orăștie, P-ța Aurel Vlaicu, nr. 3, județul Hunedoara, telefon 0254241513. Fax: 02541242560, e-mail: asistenta.sociala@orastie.info.ro, reprezentată legal prin domnul ing. Ovidiu Laurențiu BĂLAN, în calitate de Primar, ca furnizor de servicii sociale, cod serviciul social 8730 CR-V-I, referitor la serviciul social CENTRUL REZIDENȚIAL PENTRU VÂRSTNICI ORĂȘTIE, și
- _____, cu sediul în _____ str. _____, nr. _____, jud. _____, telefon: _____, email: _____, denumită în continuare furnizor, CIF _____, contul nr. _____ deschis la _____, acreditate prin Certificatul de acreditare seria _____, nr. _____, reprezentată prin _____, în calitate de furnizor de servicii

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 161 din 166

sociale, referitor la serviciul social _____, situat în _____,
str. _____, nr. _____, jud. Hunedoara,
au convenit încheierea prezentei Convenții de colaborare, cu respectarea următoarelor clauze:

II. OBIECTUL CONVENȚIEI:

Art. 2.1 Prezentul protocol de colaborare s-a încheiat pe bază de parteneriat activ pentru a asigura o coordonare și o cooperare eficientă în beneficiul persoanelor vârstnice.

III. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

Art. 3.1 Obligații comune ale părților:

- Aplicarea în toate etapele procesului de acordare a serviciilor sociale, prevederile legislative prevăzute de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.
- Aplicarea Planului de urgență în caz de suspendare/retragere/încetare a licenței de funcționare/desființarea a serviciului social (conform prevederilor art. 12, alin. (2) lit. m) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale) și implementarea acestuia într-un termen de maximum 30 de zile.
- Colaborarea în procesul de elaborare a strategiilor de dezvoltare pentru serviciile sociale oferite;
- Respectarea drepturilor persoanelor asistate: egalitate de șanse, participare egală la procesul de furnizare și primire a serviciilor sociale, dreptul al demnitatea personală și confidențialitatea datelor;
- Promovarea unei imagini pozitive a beneficiarilor serviciilor sociale;
- Referire de potențiali beneficiari în funcție de specificul serviciilor sociale oferite;
- Respectarea regulamentelor de ordine interioară și a statutelor partenerilor;
- Schimb de informații în vederea creșterii calității procesului de oferire a serviciilor sociale.
- În asigurarea serviciilor sociale se va avea în vedere protecția persoanei vârstnice împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și abuzului în stabilirea măsurilor de asistență socială și în prestarea serviciilor sociale.
- Ambii parteneri cunosc și respectă prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.

Fiecare parte a convenției va avea obligații specifice în funcție de problematica socială abordată și serviciile sociale pe care le poate furniza.

Art. 3.2 Obligații specifice ale _____, serviciul social _____:

- Promovarea imaginii partenerului de convenție în comunitatea locală;
- Colaborarea în cazurile comune în vederea eficientizării intervenției în viața beneficiarilor;
- Referirea persoanelor care prezintă nevoi conforme cu serviciile sociale oferite de partenerul în convenție;
- Preluarea de către serviciul social _____, ținând cont de numărul de locuri disponibile în acel moment, a unui număr de _____ **beneficiari** din cadrul **CENTRULUI REZIDENȚIAL PENTRU VÂRSTNICI ORĂȘTIE**, în caz de suspendare/retragere/încetare a licenței de funcționare sau desființare a serviciului social Centrului Rezidențial pentru Vârstnici Orăștie;
- Informarea asupra situației sociale a persoanelor care urmează să fie orientate către partener;
- Colaborarea în vederea eficientizării intervenției în viața beneficiarilor;
- Participarea/organizarea la seminarii, conferințe, reuniuni, referitoare la obiectul prezentei convenții;
- Păstrarea confidențialității informațiilor la care are acces în urma activităților desfășurate și asigurarea securității datelor și a informațiilor în aplicarea serviciilor sociale;
- Să furnizeze partenerului orice informații necesare în vederea îndeplinirii de către acesta a obligațiilor asumate prin prezenta convenție;

Art. 3.3 Obligații specifice ale Municipiului Orăștie – DPAS Orăștie, Centrul Rezidențial pentru Vârstnici Orăștie:

- Promovarea imaginii partenerului de convenție în comunitatea locală;
- Colaborarea în cazurile comune în vederea eficientizării intervenției în viața beneficiarilor;
- Referirea persoanelor care prezintă nevoi conforme cu serviciile sociale oferite de partenerul în convenție;
- Preluarea de către **Centrul Rezidențial pentru Vârstnici Orăștie**, ținând cont de numărul de locuri disponibile în acel moment, a unui număr de _____ **beneficiari** din cadrul _____, serviciul social _____ în caz de suspendare/ retragere/încetare a licenței de funcționare sau desființare a serviciului social _____;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 162 din 166

- Informarea asupra situației sociale a persoanelor care urmează să fie orientate către partener;
- Colaborarea în vederea eficientizării intervenției în viața beneficiarilor;
- Participarea/organizarea la seminarii, conferințe, reuniuni, referitoare la obiectul prezentei convenții;
- Păstrarea confidențialității informațiilor la care are acces în urma activităților desfășurate și asigurarea securității datelor și a informațiilor în aplicarea serviciilor sociale;
- Să furnizeze partenerului orice informații necesare în vederea îndeplinirii de către acesta a obligațiilor asumate prin prezenta convenție;

IV. MODIFICAREA CONVENȚIEI

Art. 4.1 Modificarea oricărei clauze a convenției se poate face, doar în scris, prin act adițional la înțelegerea între părți.

V. DURATA CONVENȚIEI:

Art. 5.1 Prezenta convenție se încheie pe o perioadă **nedeterminată**, începând de la data de _____.

VI. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR:

Art. 6.1 Neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor asumate prin prezenta convenție, atrage răspunderea părții în culpă, în afară de cazurile de exonerare prevăzute de lege.

Art. 6.2 Forța majoră (definită conform legislației în vigoare) exonerează de răspundere cu condiția ca aceasta să fie adusă la cunoștința partenerului, sub formă scrisă în termen de 10 zile.

VII. CONFIDENȚIALITATE:

Art. 7.1 În cursul derulării prezentei convenții fiecare parte se obligă să respecte confidențialitatea informațiilor sub orice formă s-ar prezenta, referitoare la activitățile celeilalte Părți, și să nu se folosească de aceste informații în alte scopuri decât cele menționate în prezenta Convenție.

Art. 7.2 Informațiile, documentele și datele puse la dispoziție de o parte celeilalte, vor fi folosite strict cu scopul depășirii situațiilor de risc.

Art. 7.3 Obligația stabilită prin acest paragraf nu este limitată temporar, rămânând valabilă chiar și după ce obligațiile Părților au fost îndeplinite.

VIII. ÎNCETAREA CONVENȚIEI:

Art. 8.1 Prezenta convenție încetează de plin drept în situațiile de:

- Rezilierea acesteia cu acordul părților;
- Încălcarea obligațiilor de către una dintre părți, după ce partea în culpă a fost notificată pentru a-și executa obligațiile și i s-a oferit un termen rezonabil de îndeplinire a acestora;
- Acordul scris al părților;
- Compromiterea imaginii publice a uneia dintre părți;
- Încălcarea legii a uneia dintre părți.

Art. 8.2 Denunțarea prezentei convenții se poate face doar cu acordul ambelor părți, după o notificare scrisă, pe baza căreia se va realiza o întâlnire de evaluare și discutare a activității desfășurate în comun.

IX. Litigii:

Art. 9.1 În caz de conflict între părți se vor depune toate eforturile, inclusiv medierea, pentru rezolvarea pe cale amiabilă a acestuia.

Art. 9.2 Litigiile nerezolvate pe cale amiabilă vor fi soluționate de către instanțele judecătorești competente din România.

X. Dispoziții finale:

Art. 10.1 Se va numi cel puțin o persoană de contact pentru fiecare dintre părțile convenției:

- Persoană de contact desemnata de către Municipiul Orăștie – DPAS Orăștie: _____, tel. _____
- Persoană de contact desemnată de către _____, tel. _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 163 din 166

- Prevederile prezentei convenții vor fi puse în aplicare de către personalul angajat al serviciilor sociale Municipiul Orăștie – DPAS Orăștie, CENTRUL REZIDENȚIAL PENTRU VÂRSTNICI ORĂȘTIE, respectiv _____.

Prezenta convenție s-a încheiat azi _____ în două exemplare câte unul pentru fiecare parte.

Reprezentanții legali ai părților:

Municipiul Orăștie
Direcția Publică de Asistență Socială Orăștie
Primar,

Director executiv DPAS,

Reprezentant,

Anexa 7.2.

Municipiul Orăștie
Direcția Publică de Asistență Socială

FSS

Nr. _____ / _____

Nr. _____ / _____

PROTOCOL DE COLABORARE

privind procedura de lucru care cuprinde modalitățile de referire/sesizare/identificare a persoanelor vârstnice care au nevoie/sunt beneficiare de servicii sociale

Încheiat azi,

Între

MUNICIPIUL ORĂȘTIE - DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ORĂȘTIE, cu sediul în municipiul Orăștie, P-ța Aurel Vlaicu, nr. 3, jud. Hunedoara, tel. 0254241513, fax: 0254242560, e-mail: spasorastie@yahoo.com, în calitate de furnizor de servicii sociale acreditat, reprezentată de primar, ing. Ovidiu Bălan

Și

FSS (denumire), cu sediul în _____ str. _____ nr. _____, județul _____, denumită în continuare furnizor, codul de înregistrare fiscală nr. _____, acreditat prin Certificatul de acreditare seria _____ nr. _____, reprezentată prin _____, în calitate de furnizor de servicii sociale pe de altă parte,

Denumite în continuare Părți,

Convin prin prezentul Protocol să colaboreze pe bază de parteneriat activ pentru a asigura aplicarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate, conform Ordinului 2489/13.12.2023, în procesul de management de caz în protecția persoanelor vârstnice, prin realizarea

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 164 din 166

unei abordări centrate pe persoană, oferind îngrijire și suport adecvat.

Având în vedere:

Ordinul nr.2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, se încheie prezentul protocol.

Capitolul I

OBIECTUL PROTOCOLULUI

Art.1 Prezentul protocol are ca obiect stabilirea procedurii de lucru care cuprinde modalitățile de evaluare, identificare, referire/sesizare a persoanelor vârstnice care au nevoie/sunt beneficiare de servicii sociale, conform Ordinului nr.2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, în vederea creșterii calității și accesibilității serviciilor sociale pentru această categorie vulnerabilă de beneficiari.

Capitolul II

DURATA PROTOCOLULUI

Art.2 Prezentul protocol intră în vigoare de la data semnării sale de către ambele părți și se încheie pe o perioadă nedeterminată.

Capitolul III

OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

Art.3 În vederea realizării obiectului prezentului protocol, Direcția Publică de Asistență Socială Orăștie din subordinea Primăriei Municipiului Orăștie, are următoarele obligații:

- a) asigură managementul de caz conform Ordinului nr.2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- b) efectuează evaluarea inițială și consilierea persoanei vârstnice prin intermediul unui asistent social;
- c) emite dispoziția de stabilirea a serviciilor sociale și desemnarea managerului de caz (MC);
- d) publică pe pagina de internet proprie/a primăriei informații destinate publicului cu privire la dreptul la asistență socială al persoanelor vârstnice și serviciile sociale disponibile în comunitate.
- e) identifică un caz prin cel puțin una dintre următoarele forme:
 - a. telefonul vârstnicului;
 - b. cererea persoanei vârstnice/reprezentanților legali ai acesteia depusă la sediul Direcției Publice de Asistență Socială Orăștie, str. Eroilor nr. 40, jud. Hunedoara, pentru servicii sociale sau pentru venit minim de incluziune;
 - c. referirea din partea asistentului medical comunitar, din partea unui alt serviciu public sau a unei organizații private;
 - d. autosesizarea DAS;
 - e. sesizarea din partea îngrijitorilor informali
 - f. informarea primită de la un FSS cu privire la:
 - i. încheierea unui contract de servicii sociale pentru prestarea unor servicii sociale persoanei vârstnice;
 - ii. suspendarea acordării serviciilor pe perioadă determinată;
 - iii. încetarea acordării serviciilor.
- f) constituie baza de date privind persoanele vârstnice care au domiciliul/reședința pe raza municipiului Orăștie și solicită sau sunt beneficiare de servicii sociale. Baza de date cuprinde: informații referitoare la contractele de servicii sociale încheiate de furnizorii privați cu persoanele vârstnice, contractele de îngrijire informală încheiate cu îngrijitorii informali care și-au asumat responsabilitatea îngrijirii unei/unor persoane vârstnice, aflate în situația de dependență socio-medicală precum și orice alte informații privind situația beneficiilor de servicii sociale.
- g) asigură securitatea datelor și a informațiilor gestionate în aplicarea managementului de caz.
- h) comunică și colaborează cu furnizorii de servicii sociale pentru a asigura o coordonare adecvată a activităților.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 165 din 166

Art.4 În vederea realizării obiectului prezentului protocol, furnizorul de servicii sociale (FSS) are următoarele obligatii:

- identifică și informează DPAS Orăștie pentru demararea managementului de caz;
- transmite către DPAS Orăștie contractele de servicii sociale încheiate cu beneficiarii, precum și informațiile necesare constituirii bazei de date prevăzute la art. 3 lit. f);
- colaborează permanent cu managerul de caz desemnat de către DPAS Orăștie pentru promovarea unor intervenții sociale eficiente și bine coordonate, adaptate nevoilor individuale ale beneficiarilor în conformitate cu planurile individualizate de îngrijire și asistență întocmite;
- raportează către DPAS Orăștie orice probleme sau nevoi specifice identificate în timpul furnizării serviciilor, în termen de maxim 5 zile de la identificare;
- participă la întâlniri și discuții periodice organizate de DPAS Orăștie pentru a asigura o coordonare adecvată a activităților.

Capitolul IV

ÎNCETARE

Art.5 Prezentul protocol încetează în următoarele situații:

- prin acordul scris al părților;
- prin denunțarea unilaterală de către una din părți, notificată celeilalte părți cu cel puțin 30 de zile înainte de data încetării;
- în cazul reorganizării sau desființării uneia dintre părți, potrivit legii;
- în caz de forță majoră.

Capitolul V

FORTA MAJORĂ

Art.6 Forța majoră este constatată de o autoritate competentă.

Art.7 Forța majoră exonerează părțile de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul protocol, pe toată perioada în care aceasta acționează.

Art.8 Îndeplinirea prezentului protocol va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia.

Art.9 Partea care invoca forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

Art.10 Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare de 30 zile, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea deplin drept a prezentului protocol, fără ca vreuna dintre părți să poată pretinde celeilalte daune-interese.

Capitolul VI

SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

Art.11 Eventualele litigii apărute în executarea prezentului protocol vor fi soluționate pe cale amiabilă între părți.

Capitolul VII

MODALITĂȚI DE COMUNICARE

Art.12 Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului protocol, trebuie să fie transmisă în scris.

Art.13 Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii, cât și în momentul primirii.

Art.14 Comunicările între părți se pot face prin poștă, fax sau e-mail, cu condiția confirmării în scris a primirii comunicării.

Capitolul VIII

DISPOZIȚII PRIVIND PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Art.15 DPAS Orăștie și FSS cunosc și respectă prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-01	Pagina 166 din 166

Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.

Capitolul IX

DISPOZIȚII FINALE

Art.16 Părțile vor acționa în spiritul bunei credințe și vor organiza în mod corespunzător ducerea la îndeplinire a prevederilor prezentului protocol.

Art.17 Părțile se obligă să asigure confidențialitatea informațiilor, în conformitate cu legislația specifică în vigoare.

Art.18 Orice modificare sau completare adusă prezentului protocol se face prin act adițional și va produce efecte de la data semnării de către reprezentanții părților.

Prezentul protocol s-a încheiat astăzi, în 2 (două) exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte.

Municipiul Orăștie
Direcția Publică de Asistență Socială
Primar,

FURNIZOR SERVICII SOCIALE
Reprezentant,

Director executiv DPAS,

Consilier juridic,