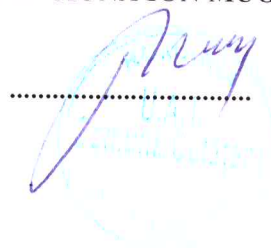


**PRIMĂRIA COMUNEI CETATENI, JUDEȚUL ARGEȘ
COMPARTIMENTUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)**

Aprob,

**PRIMAR
MINCIUNA ION MUGUREL**



**PROCEDURĂ DE IDENTIFICARE, SEMNALARE ȘI SOLUȚIONARE A
CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ:**

COD P- 03

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Nume, prenume	Funcția	Data	Semnătura
1	Avizat	Corlet Maria	Secretar comuna		
2	Elaborat	Corlet Maria Tinca Bombonel Viorel	Secretar comuna Coordonator serviciu Inspector de specialitate		

1. Cuprins

Numărul componentei	Denumirea componentei în cadrul procedurii operaționale	Pagina
1	Cuprins	2
2	Scop	2
3	Domeniul de aplicare	2
4	Documente de referință	2
5	Definiții și abrevieri	3
6	Descrierea procedurii	5
7	Responsabilități	6
8	Formular de distribuire a procedurii	6
9	Anexe	6

2. Scop

Asigurarea măsurilor de protejare a beneficiarilor împotriva oricăror forme de abuz (fizic, psihic, economic), neglijare, discriminare, tratament degradant sau inuman, fapte comise deliberat sau din ignoranță.

Prevenirea și combaterea unor asemenea fapte prin încurajarea semnalării acestora de către beneficiari sau orice alte persoane.

3. Domeniu de aplicare

Procedura se aplică de către personalul Serviciului de Asistență Comunitară și beneficiarii acestuia și se referă la modalitatea de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor a cazurilor de abuz și neglijență.

4. Domeniu de referință

- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" (SAC) funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu modificările și completările ulterioare, HG nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului.

- Standard minim de calitate aplicabil: Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale.

- Serviciul social "Serviciul de Asistență Comunitară" (SAC) este înființat prin Hotărârea Consiliului Local al comunei CETATENI cu nr.54/21.09.2020.

- Regulament de organizare și funcționare al serviciului social.

5. Definiții și abrevieri

Nr crt .	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	Procedura	Mod specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic
2	Ediție a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată
3	Revizie a unei proceduri	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
4	Asistență socială	Ansamblu de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare a <i>persoanelor, grupurilor, comunităților, cu probleme speciale</i> , aflate temporar în dificultate, care din cauza unor motive de natură economică, socio-culturală, biologică sau psihologică nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii, un mod normal, decent de viață.
5	Servicii sociale	Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.
6	Furnizor de servicii	Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută la <u>art. 11</u> din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin <u>Legea nr. 515/2003</u> , cu modificările și completările ulterioare;
7	Beneficiar de servicii sociale	Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție;
8	Familie	Prin familie se înțelege: 1. soțul și soția sau soțul, soția și copiii lor necăsătoriți, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună; 2. persoana care locuiește și gospodărește împreună cu copiii aflați în întreținerea sa și se află în una dintre următoarele situații: a) este necăsătorită; b) este văduvă; c) este divorțată; d) al cărei soț/soție este declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească; e) nu a împlinit vârsta de 18 ani și se află în una dintre situațiile prevăzute la lit. a)-d); 3. frații fără copii, care gospodăresc împreună și care nu au domiciliul sau reședința comună cu părinții; 4. bărbatul și femeia necăsătoriți, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună
9	Copil	Copilul provenit din căsătoria soților, copilul unuia dintre soți, copilul adoptat,

		precum și copilul dat în plasament familiei sau persoanei ori pentru care s-a instituit tutelă sau curatelă, potrivit legii
10	Copiii aflați în întreținere	a) copiii până la vârsta de 18 ani sau, dacă urmează o formă de învățământ la cursuri de zi, prevăzută de lege, până la finalizarea acestor cursuri, fără a depăși vârsta de 26 de ani; b) tinerii în vârstă de peste 18 ani care, în condițiile legii, sunt declarați persoane cu handicap grav sau accentuat
11	Persoană singură	Persoana care a împlinit vârsta de 18 ani, care locuiește singură și nu se mai află în întreținerea părinților
12	Reprezentant legal al copilului	Părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil
13	Evaluarea	Procesul prin care se determină natura, cauza, evoluția și prognosticul unei probleme precum și persoanele și situațiile implicate; funcția asistenței sociale de a investiga și înțelege o problemă, cauzele acesteia și ce poate fi schimbat pentru a o reduce sau pentru a o rezolva. Evaluarea este un proces complex și continuu prin care sunt estimate și recunoscute particularitățile de dezvoltare, integrare și incluziune socială a beneficiarului de servicii sociale; acesta presupune colectarea de informații cât mai complete și interpretarea acestora în scopul orientării și intervenției.
14	Evaluarea inițială	Activitatea de identificare/determinare a naturii cauzelor, a stării actuale de dezvoltare și de integrare socială a beneficiarului de servicii sociale, precum și a prognosticului acestora, efectuată prin utilizarea metodelor tehnice specifice profesiei sociale, de către furnizorul de servicii sociale. Scopurile evaluării sunt cunoașterea și înțelegerea problemelor cu care se confruntă beneficiarul de servicii sociale și identificarea măsurilor inițiale pentru elaborarea planului inițial de măsuri.
15	Plan de intervenție	Documentul prin care se realizează planificarea acțiunilor, pe termen lung, scurt și mediu, persoana/persoanele responsabile, perioada de realizare și data reevaluării. Instrument de planificare și coordonare, un instrument de lucru permanent, pentru membrii echipei pluridisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite.
16	Reevaluare a situației	Activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;
17	Revizuire și completare Plan de intervenție	Modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;
18	Contractul pentru furnizarea de servicii	Actul juridic încheiat între o persoană fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii să acorde servicii sociale, denumită furnizor de servicii sociale, și o persoană fizică aflată în situație de risc sau de dificultate socială, denumită beneficiar de servicii sociale, care exprimă acordul de voință al acestora în vederea acordării de servicii sociale
19	Responsabil	Profesionistul din cadrul serviciului care, îndeplinind condițiile menționate de

	ul de caz	standardele de specialitate, asigură coordonarea activităților legate de elaborarea și implementarea programelor personalizate de intervenție
20	Serviciu social	Activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții. (conform art. 27 din Legea nr. 292/2011 — legea asistenței sociale)
21	Furnizor de servicii sociale	Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale
22	Beneficiar de servicii sociale	Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale
23	Abuz	Fapta angajatului care, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, nu îndeplinește un act sau îl îndeplinește în mod defectuos și prin aceasta cauzează o pagubă ori o vătămare a drepturilor sau intereselor legitime ale unei persoane fizice sau ale unei persoane juridice.
24	Neglijență	Încălcarea din culpă de către un angajat, a unei îndatoriri de serviciu, prin neîndeplinirea acesteia sau prin îndeplinirea ei defectuoasă, dacă prin aceasta se cauzează o pagubă ori o vătămare a drepturilor sau intereselor legitime ale unei persoane fizice sau ale unei persoane juridice
25	CAS	Compartiment Asistență Socială
26	SAC	Serviciul de Asistență Comunitară
27	PII	Plan inițial de intervenție

6. Descrierea activității sau procesului

În acordarea serviciilor este interzisă orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant exercitate de personal asupra beneficiarilor, precum și de beneficiari asupra personalului serviciului.

Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să sesizeze orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman prin prezentarea modalității de sesizare, precum și a persoanelor care îi pot sprijini să sesizeze, încă de la încheierea contractului de servicii.

Annual personalul este instruit cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau în comunitate. Personalul serviciului este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal. Toate sesizările cu privire la forme de abuz sunt verificate și analizate în regim de urgență. Coordonatorul serviciului deține un registru de evidență a cazurilor de abuz săvârșite asupra beneficiarilor, în care se menționează sesizarea, modul de soluționare și după caz instituțiile sesizate sau măsurile întreprinse. Orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul serviciului se consemnează într-un registru de evidență a incidentelor deosebite. Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, deces, furturi, agresiuni și alte contravenții și infracțiuni, orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului) în maxim 24 de ore de la constatare. Personalul de specialitate al serviciului asigură consiliere și sprijin pentru

beneficiarii care au fost supuși abuzului, neglijării, exploatării, unui tratament inuman sau degradant și poate referi cazul beneficiarului către servicii sau specialiști din comunitate pentru o intervenție specializată, după caz.

Ca măsuri de prevenire a unor asemenea situații, coordonatorul serviciului se preocupă de următoarele:

1. Instruirea periodică a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare:

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

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

3.

7. **Responsabilități**

Personalul și beneficiarii serviciului.

8. **Formularul de distribuire/difuzare**

După redactarea procedurii de lucru, aceasta se trimite spre aprobare, fiind afișată în loc vizibil în cadrul centrului. Procedura este accesibilă solicitanților prin distribuire la sediul centrului cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

9. **Anexe**

- Registru de evidență a cazurilor de abuz
- Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.