

<b>PRIMĂRIA CORBENI</b>  <b>COMPARTIMENT</b> <b>ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b>  <b>SERVICIUL DE</b> <b>ASISTENȚĂ</b> <b>COMUNITARĂ</b> <b>(SAC)</b>	<b>PROCEDURA DE LUCRU</b>  <b>IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI</b> <b>SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE</b> <b>ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ</b>	Ediție: I Nr. de exemplare: 4
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
COD: PO – SAC – 03		Pagina: 1 din 9 Exemplar: 1

Anexa nr. 3 la Dispoziția Primarului nr. 239 din 17.03.2023

Aprob,

**PRIMAR**

**NICOLAE DINICĂ**

**17/03/2023**

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Nume, prenume	Funcția	Data	Semnătura
1	Avizat	Țiței Eugenia	Secretarul General al Comunei Corbeni	17.03.2023	
2	Elaborat	Frumosu Georgiana	Coordonator SAC	17.03.2023	

*Documentul de față este proprietatea Primăriei Comunei Corbeni. Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul instituției. Copiile sunt numerotate și ținute sub control.*

<b>PRIMĂRIA CORBENI</b>  <b>COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b>  <b>SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)</b>	<b>PROCEDURA DE LUCRU</b>  <b>IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ</b>	Ediție: I Nr. de exemplare: 4
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	COD: PO – SAC – 03	Pagina: 2 din 9 Exemplar: 1

## 1. Cuprins

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

## 2. Scop

Se aplică pentru cazurile de abuz, neglijență, maltratare și rele tratamente în rândul beneficiarilor, situații identificate/semnalate de către echipa ECI în comunitatea locală.

Procedura de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz/ neglijență în rândul beneficiarilor, are ca și scop referirea cazurilor identificate, către serviciile de specialitate.

## 3. Domeniu de aplicare

Procedura se aplică de către personalul Serviciului de Asistență Comunitară și se referă la modalitatea de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz și neglijență din rândul beneficiarilor, persoane afectate de sărăcie și excluziune socială.

## 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

<b>PRIMĂRIA CORBENI</b>  <b>COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b>  <b>SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)</b>	<b>PROCEDURA DE LUCRU</b>  <b>IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ</b>	Ediție: I Nr. de exemplare: 4
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	COD: PO – SAC – 03	Pagina: 3 din 9 Exemplar: 1

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 Corbeni cu nr. 67 din 26.10.2021.

- Hotărârea Consiliului Local Corbeni nr. 42/28.06.2022 referitoare la modificarea și completarea Hotărârii Consiliului Local Corbeni nr. 67 din 26.10.2021 privind aprobarea înființării Serviciului de Asistență Comunitară (SAC) – cod serviciu social 8899CZ-PN-V în cadrul Compartimentului Asistență Socială din cadrul aparatului de specialitate al primarului comunei Corbeni.

## 5. Definiții și abrevieri

6. Nr. 7. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	<b>Procedura</b>	Mod specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic
2	<b>Ediție a unei proceduri</b>	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată
3	<b>Revizie a unei proceduri</b>	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	<b>Asistență socială</b>	Ansamblu de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare a <u>persoanelor</u> , <u>grupurilor</u> , <u>comunităților</u> , <u>cu probleme speciale</u> , 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.

<b>PRIMĂRIA CORBENI</b>  <b>COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b>  <b>SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)</b>	<b>PROCEDURA DE LUCRU</b>  <b>IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ</b>	Ediție: I Nr. de exemplare: 4
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	COD: PO – SAC – 03	Pagina: 4 din 9 Exemplar: 1

5	<b>Servicii sociale</b>	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	<b>Furnizor de servicii</b>	Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută la art. 11 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	<b>Beneficiar de servicii sociale</b>	Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție;
8	<b>Familie</b>	<p>Prin familie se înțelege:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. soțul și soția sau soțul, soția și copiii lor necăsătoriți, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună;</li> <li>2. persoana care locuiește și gospodărește împreună cu copiii aflați în întreținerea sa și se află în una dintre următoarele situații:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) este necăsătorită;</li> <li>b) este văduvă;</li> <li>c) este divorțată;</li> <li>d) al cărei soț/soție este declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească;</li> <li>e) nu a împlinit vârsta de 18 ani și se află în una dintre situațiile prevăzute la lit. a)-d);</li> </ol> </li> <li>3. frații fără copii, care gospodăresc împreună și care nu au domiciliul sau reședința comună cu părinții;</li> <li>4. bărbatul și femeia necăsătoriți, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei, aflați în întreținerea acestora, care locuiesc și gospodăresc împreună</li> </ol>
9	<b>Copil</b>	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	<b>Copiii aflați în întreținere</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>b) tinerii în vârstă de peste 18 ani care, în condițiile legii, sunt declarați</li> </ol>

<b>PRIMĂRIA CORBENI</b>  <b>COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b>  <b>SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)</b>	<b>PROCEDURA DE LUCRU</b>  <b>IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ</b>	Ediție: I Nr. de exemplare: 4
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	COD: PO – SAC – 03	Pagina: 5 din 9 Exemplar: 1

		persoane cu handicap grav sau accentuat
11	<b>Persoană singură</b>	Persoana care a împlinit vârsta de 18 ani, care locuiește singură și nu se mai află în întreținerea părinților
12	<b>Reprezentant legal al copilului</b>	Părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil
13	<b>Evaluarea</b>	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	<b>Evaluarea inițială</b>	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 de metode și tehnici specifice profesiilor 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	<b>Plan de intervenție</b>	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	<b>Reevaluarea situației</b>	Activitatea obligatorie a furnizorului de servicii sociale de a evalua situația beneficiarului de servicii sociale după acordarea de servicii sociale pe o anumită perioadă;

<b>PRIMĂRIA CORBENI</b>  <b>COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b>  <b>SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)</b>	<b>PROCEDURA DE LUCRU</b>  <b>IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ</b>	Ediție: I Nr. de exemplare: 4
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	COD: PO – SAC – 03	Pagina: 6 din 9 Exemplar: 1

17	<b>Revizuire și completare Plan de intervenție</b>	Modificarea sau completarea adusă planului individualizat pe baza rezultatelor reevaluării situației beneficiarului de servicii sociale;
18	<b>Contractul pentru furnizarea de servicii</b>	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	<b>Responsabilul de caz</b>	Profesionistul din cadrul serviciului care, îndeplinind condițiile menționate de standardele de specialitate, asigură coordonarea activităților legate de elaborarea și implementarea programelor personalizate de intervenție
20	<b>Serviciu social</b>	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	<b>Furnizor de servicii sociale</b>	Persoana fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale
22	<b>Beneficiar de servicii sociale</b>	Persoana aflată în situație de risc și de dificultate socială, împreună cu familia acesteia, care necesită servicii sociale
23	<b>Abuz</b>	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	<b>Neglijență</b>	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

<b>PRIMĂRIA CORBENI</b>  <b>COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b>  <b>SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)</b>	<b>PROCEDURA DE LUCRU</b>  <b>IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ</b>	Ediție: I Nr. de exemplare: 4
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	COD: PO – SAC – 03	Pagina: 7 din 9 Exemplar: 1

25	<b>CAS</b>	Compartiment Asistență Socială
26	<b>SAC</b>	Serviciul de Asistență Comunitară
27	<b>PII</b>	Plan inițial de intervenție

#### 6. În cadrul acestei proceduri se vor folosi următoarele documente din dosarul beneficiarului:

- Fișa de evaluare - identificarea vulnerabilităților la nivel individual și comunitar (evaluare inițială); (PO – SAC – 02 - 01)
- Fișa de evaluare - identificarea priorităților de intervenție în situații de urgență (evaluare inițială); (PO – SAC – 02 - 02)
- Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite ; (PO – SAC – 03 - 01)
- Raport referire; (PO – SAC – 01 - 04)
- Notă telefonică; (PO – SAC – 03 - 02)
- Adrese întocmite către alte instituții de resort.

#### 7. Descrierea activității sau procesului

În acordarea de servicii comunitare integrate, echipa comunitară integrată poate identifica cazurile de abuz, neglijare, maltratare și/sau aplicarea de rele tratamente pe parcursul derulării proceselor de evaluare, reevaluare sau intervenție. Identificarea situațiilor de abuz poate fi făcută și de către alți membri ai comunității locale, care au obligația de a anunța cazurile în regim de urgență la Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Argeș.

Semnalarea/ Sesizarea este un proces prin care o situație de violență asupra beneficiarului (copil, adult cu handicap, persoană vârstnică, etc.) este adusă la cunoștința autorităților abilitate să ia măsuri în interesul victimei, urmând să asigure accesul la servicii specializate. Semnalarea o poate face persoana care a suferit o formă de abuz sau orice persoană care intră în contact cu aceasta: un membru al familiei, o rudă, un alt cunoscut al familiei, un vecin, un martor sau membri ai echipei comunitare integrate, profesioniști din domeniul medico-sanitar, cadre didactice, poliție, jandarmi etc. Semnalarea sau sesizarea se poate face direct, la telefon sau în scris.

Persoana care face semnalarea poate contacta Compartimentul Asistență Socială - Serviciul de Asistență Comunitară, moment în care membrii echipei comunitare integrate vor completa o **notă telefonică**. De asemenea, persoana care face semnalarea poate contacta și Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Argeș prin intermediul numerelor de telefon vizibile pe paginile web ale acestora (linia de urgență Telefonul Copilului - 119; DGASPC Argeș - Telefonul de Urgență - 0248983).

<b>PRIMĂRIA CORBENI</b>  <b>COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b>  <b>SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)</b>	<b>PROCEDURA DE LUCRU</b>  <b>IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ</b>	Ediție: I Nr. de exemplare: 4
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	COD: PO – SAC – 03	Pagina: 8 din 9 Exemplar: 1

Pentru situațiile în regim de urgență sau care necesită servicii specializate, membrii echipei comunitare integrate anunță în scris Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Argeș prin completarea **raportului de referire**. Orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul serviciului se consemnează într-un **registru de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite**. Personalul de specialitate al serviciului asigură consiliere și sprijin pentru beneficiarii care au fost supuși abuzului, neglijării, exploatării, unui tratament inuman sau degradant.

Ca măsuri de prevenire a unor asemenea situații, coordonatorul Serviciului de Asistență Comunitară se preocupă de următoarele:

1. Instruirea periodică a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare pe care le pot urmări în situațiile dificile în care se poate găsi beneficiarul:

- Semne fizice (vânătași, leziuni, arsuri, hemoragii etc.);
- Ticuri (clipit, rosul unghiilor etc);
- Modificarea rapidă a dispoziției afective;
- Impulsivitate, agresivitate;
- Autostigmatizare, autoculpabilizare;
- Dificultăți în relaționare și comunicare; etc.

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

În situația în care persoanele afectate de abuz sunt persoane cu handicap sau persoane vârstnice, atunci când asistentul social din ECI identifică cazul, acesta va semnala unitatea de poliție din zona respectivă; în situațiile în care persoana supusă abuzului necesită spitalizare, asistentul medical comunitar/mediatorul sanitar are responsabilitatea de a contacta unitatea sanitară din proximitate în vederea acordării de servicii medicale.

În situația în care persoanele afectate de abuz sunt persoane cu handicap sau persoane vârstnice care au discernământ, asistentul social le va prezenta acestora informații cu privire la posibilitatea de a fi scoase din mediul familial care le periclitează viața și siguranța și de a fi internate în centre rezidențiale de specialitate care acordă servicii specializate de îngrijire.

În situația în care persoanele afectate de abuz sunt persoane cu handicap sau persoane vârstnice fără discernământ, puse sub interdicție judecătorească, ca măsură de protecție, iar abuzul/neglijarea/maltratarea/aplicarea de rele tratamente este realizat de către persoanele care au calitatea



<b>PRIMĂRIA CORBENI</b>  <b>COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b>  <b>SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)</b>	<b>PROCEDURA DE LUCRU</b>  <b>IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ</b>	Ediție: I Nr. de exemplare: 4
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	COD: PO – SAC – 03	Pagina: 9 din 9 Exemplar: 1

de tutore, asistentul social sesizează instanța de judecată și propune schimbarea tutorelului (conform Cod Civil art. 111 și art. 165). Instanța de judecată decide numirea unui alt tutore, iar acest lucru este adus la cunoștință CAS - SAC, DGASPC Argeș. Persoana care a fost desemnată ca tutore se va asigura de traiul în siguranță al beneficiarului la domiciliul acestuia sau poate decide internarea într-un centru de specialitate, în situația în care îngrijirea nu poate fi acordată la domiciliu.

#### 8. Responsabilități

Personalul Serviciului de Asistență Comunitară.

#### 9. Formularul de distribuire/difuzare

După redactarea procedurii de lucru, aceasta se trimite spre aprobare, fiind afișată în loc vizibil în cadrul sediului sau punctului de lucru al serviciului social. Procedura este accesibilă solicitanților prin distribuire la sediul serviciului social cât și prin accesarea site-ului primăriei Corbeni.

#### 10. Anexe

- Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite - (PO – SAC – 03 - 01)
- Notă telefonică (PO – SAC – 03 - 02).