

**PRIMĂRIA COMUNEI GRUIA, JUDEȚUL MEHEDINȚI
COMPARTIMENTUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ (SAC)**



PRIMAR

Bengescu Marian Sorin

.....
.....

**PROCEDURĂ DE IDENTIFICARE, SEMNALARE ȘI SOLUȚIONARE A
CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJENȚĂ:
COD P-03**

Nr.crt	Elemente privind Responsabilii/ operațiunea	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura
1	Avizat	Băleanu Luciana- Simona	Coordonator serviciu	04.05.2021	
2	Elaborat	Băleanu Luciana- Simona	Coordonator serviciu	28.04.2021	

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.

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 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 somaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu modificările și completările ulterioare, H.G. 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 Stanndardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și a altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem inntegrat și cantinele sociale.

* Serviciul social „ Serviciul de Asistență Comunitară ” (SAC) este înființat prin Hotărârea Consiliului Local al comunei Gruia, cu nr.23/30.06.2020.

* 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 persoanelor, grupurilor, comunităților, cu probleme speciale, aflate temporar în dificultate, care din cauza unor motive 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 sau privată, acreditată conform legii în vederea acordării de servicii sociale, prevăzută la art. 11 din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003, 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 din următoarele situații: a). este necăsătorită; b). este văduvă; c). este divorțată; d). al cărei soț/soție este declarat/ă dispărut/ă prin hotărâre judecătorească; e). nu a împlinit vârsta de 18 ani și se află în una din situațiile prevăzute la lit. a)-d); 3. Frații fără copii, care se 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 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	P[rintele 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 este de a investiga și înțelege o problemă, cauzele acesteia și ce poate fi schimbat pentru a o reduce sau pentru a o rezolva. Evaluare 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 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	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	Reevaluarea 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 sau 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 caz	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	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.(cf. art. 27 din Legea nr. 292/2011-legea asistenței sociale).
21	Furnizor de servicii sociale	Persoana fizică sau juridică, publică sau 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.
23	CAS	Compartiment de Asistență Socială
24	SAC	Serviciul de Asistență Comunitară
25	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 acordului cu instituția.

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 families au 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 (vânătași, arsuri, hemoragii);
 - Semne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală;
 - Ticuri (clipit, rosul unghiilor);
 - Persistența unor senzații olfactive sau cutanate obsedante;
 - Modificarea rapidă a dispoziției afective;
 - Impulsivitate, agresivitate;
 - Autostigmare, autoculpabilizare;
 - Neglijență în îndeplinirea sarcinilor și incapacitatea 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.

9. Responsabilități

Personalul și beneficiarii serviciului.

10. Formularul de distribuire/difuzare

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

11. Anexe

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