



ROMANIA
JUDETUL DOLJ
CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI BĂILEȘTI

HOTARAREA nr. 27

Din 27.02.2025

privind aprobarea Procedurii de lucru
privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei
managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice

Consiliul local al municipiului Bailesti întrunit în ședința ordinara din data de 27.02.2025
Având în vedere:

Referatul de aprobare nr.4705/20.02.2025 al domnului Musuroi Irinel Codrut , primarului
Municipiului Bailesti, în calitate de inițiator;

Raportul de specialitate nr. 4609 din data de 20.02.2025 al Serviciului de Asistenta si Protectie
Sociala;

Avizul nr. 27/26.02.2025 al comisiei de specialitate pentru activitati social-culturale, culte,
invatamant, sanatate, familie, munca si protectie sociala, sport si agrement, protectie copii; avizul nr.
27/26.02.2025 al comisiei de specialitate pentru programe de dezvoltare economico-sociale,
amenajarea teritoriului si urbanism si realizarea lucrarilor publice, Buget-finante, Administrarea
domeniului Public si Privat al municipiului, Servicii si Comert, Agricultura; avizul nr. 27/25.02.2025 al
comisiei de specialitate juridica si de disciplina, administratie publica si apararea ordinii publice,
respectarea drepturilor si libertatilor cetatenesti, protectia mediului si turism;

Prevederile art. 46 si art. 112 din Legea nr.292/2011 a asistenței sociale,cu modificările și
completările ulterioare;

Prevederile art. 2 din Ordinul Administratiei Publice nr. 2489/2023 pentru aprobarea
Standardelor minime de calitate privind managementul de caz in serviciile sociale acordate
persoanelor varstnice;

Prevederile art.7 din Legea nr.52/2003 privind transparența decizională în administratia publica;

Prevederile Legii nr.24/2000 privind normele de tehnica legislativa pentru elaborarea actelor
normative, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare;

În temeiul prevederilor art.129 alin.(2) lit.d), alin.(7) lit.b) și art.196 alin.(1) lit.a) din
Ordonanta de Urgenta a Guvernului nr.57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și
completările ulterioare;

HOTĂ RĂȘTE :

Art.1.Se aproba Procedura de lucru privind implementarea standardelor specifice minime
obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor
vârstnice, conform anexei nr.1, care face parte integranta din prezenta hotarare.

Art.2. Primarul Municipiului Bailesti si Directia de Asistenta si Protectie Sociala vor duce la
indeplinire prezenta hotarare.

Art.3. Prezenta hotarare se comunica:

- a)Institutiei Prefectului Judetului Dolj pentru exercitarea controlului de legalitate;
- b)Directiei Economice din cadrul Primariei Municipiului Bailesti.
- c)Direcției de Asistență si Protecție Socială Bailesti.
- d)Afisare pe www.primariabailesti.ro.

Hotararea a fost adoptata in sedinta ordinara a Consiliului Local al Municipiului Bailesti din data
27.02.2025 cu 17 voturi „pentru” din totalul celor 17 consilieri locali in functie.

Presedinte de sedinta
Feldiorean Oltica Mihaela



Contrasemneaza
Pt. Secretar general
Consilier juridic
Dumitrescu Cristiana Sorina

ANEXA nr. 1 la HCL nr. 27/27.02.2025

**MANAGEMENT DE CAZ
ÎN SERVICIILE SOCIALE ACORDATE PERSOANELOR VÂRSTNICE**

PROCEDURĂ DE LUCRU
privind implementarea standardelor specifice minime
obligatorii de calitate privind aplicarea metodei
managementului de caz în protecția persoanelor
vârstnice

În cuprinsul prezentelor standarde sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile următoare:

SAS—serviciu de asistență socială

FSS-furnizor/furnizori de servicii sociale;

MC- manager de caz;

PAASS - planul anual de acțiuni privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului local;

PIA - plan de servicii sociale/planul de îngrijire și asistență;

RC-responsabil de caz;

SPAS-serviciul public de asistență socială;

SS – servicii sociale.

1. Condiții privind aplicarea metodei managementului de caz în asistența socială a persoanelor vârstnice

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești aplică metoda managementului de caz 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.

Prin managementul de caz, asistentul social din cadrul Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești asigură 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.

Standardele minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice sunt complementare standardelor minime obligatorii din domeniul serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, aprobate prin *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.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești are obligația respectării standardelor de calitate privind managementul de caz pe toată perioada acordării serviciilor sociale.

Indicatorii de monitorizare prevăzuți în prezentul ordin se verifică de către inspectorii sociali în corelare cu cei prevăzuți în celelalte standarde minime de calitate aprobate.

Inspectorii sociali realizează evaluarea în teren și inspecțiile de monitorizare și control pe baza fișelor de autoevaluare conform cărora a fost eliberată licența de funcționare provizorie/licența de funcționare.

Raportul de evaluare întocmit în urma evaluării conține, în mod obligatoriu, și recomandări cu privire la conformarea cu standardele minime de calitate în vigoare la data realizării evaluării de teren.

Prin managementul de caz se coordonează intervențiile 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 vederea implementării principiului centrării pe persoană.

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.

Baza de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale se constituie de către MC din cadrul Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești, inclusiv pe baza informațiilor transmise de furnizorii de servicii sociale, prin responsabilii de caz din cadrul serviciilor sociale, precum și pe baza informațiilor privind îngrijitorii informali.

Procedura de lucru precizează cel puțin: *condițiile de calificare și experiență pentru persoana desemnată ca MC/RC, procedura de desemnare MC/RC, criteriile de eligibilitate a beneficiarilor în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare, sistemul de comunicare internă și interinstituțională, monitorizarea internă a procesului de management de caz.*

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești asigură resursele necesare aplicării metodei managementului de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești se asigură că MC/RC parcurge etapele managementului de caz conform prevederilor standardelor de calitate.

MC/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.

Instrumentele principale de lucru utilizate în aplicarea metodei managementului de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice sunt: *fișa de evaluare inițială, ancheta socială, fișa de consiliere, fișa de evaluare socio-medicală, planul de intervenție, PIA, fișa de monitorizare a serviciilor, fișa de monitorizare a MC.*

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești oferă cadrul pentru ca MC să participe la activități de elaborare de proceduri, instrumente de lucru și alte tipuri de documente necesare în lucrul cu persoana vârstnică prevăzute de standardele minime de calitate. Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești include în PAASS instruirea/formarea MC.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești asigură MC/RC resursele necesare constituirii bazei de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale și realizării monitorizării și raportărilor prevăzute de legislația în vigoare.

MC participă la elaborarea documentelor strategice ale unității administrativ-teritoriale în domeniul serviciilor sociale pentru persoane vârstnice: strategia de dezvoltare a serviciilor sociale, programul de acțiuni comunitare pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale, PAASS.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești sprijină MC/RC în utilizarea de aplicații software pentru managementul de caz și asigură instruire în utilizarea acestora.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești cuprinde instruirea/formarea RC în planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat, privind cel puțin temele: prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz, a situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; respect și încurajare pentru autonomia individuală, demnitate etc. a persoanelor vârstnice.

Formarea MC cuprinde cursuri de comunicare, negocierea conflictelor, dezvoltare personală etc., Schimburi de experiență, participări la conferințe și seminare tematice.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești consemnează instruirea/formarea RC în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești sprijină MC să cunoască în detaliu serviciile sociale din comunitate, să dezvolte relații de parteneriat cu acestea, precum și cu resursele informale de asistență din proximitatea beneficiarului, de exemplu: familie, prieteni, vecini, grupuri de suport, altele.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești sprijină MC cu informații și îndrumări concrete în realizarea calitativă a responsabilităților profesionale și asigură, după caz sau la solicitare, intervenția suplimentară a altor specialiști.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești se asigură că documentele utilizate în aplicarea metodei managementului de caz sunt reevaluate periodic și, după caz, revizuite, în funcție de cel puțin următorii factori: *modificări legislative, dinamica serviciilor, propunerile personalului de specialitate.*

Direcția de Asistență Socială Băilești 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 cu dizabilități.

2. *Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești asigură securitatea datelor și informațiilor gestionate în aplicarea Managementului de caz*

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești elaborează și aplică procedura de lucru privind asigurarea securității datelor și informațiilor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz disponibilă fizic ori în format electronic.

Procedura de lucru precizează cel puțin: *tipul de informații și date care trebuie protejate, circuitul comunicării în mediul intern și extern, riscuri existente și măsuri de prevenire/eliminare, niveluri de responsabilități și sancțiuni.*

Toate informațiile legate de caz sunt confidențiale față de publicul larg, mass-media și alți profesioniști care nu sunt implicați în cazul respectiv.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești informează în detaliu beneficiarul/reprezentantul legal despre limitele confidențialității într-o situație concretă, despre scopul și modul în care va fi folosită informația.

Accesul la dosarele beneficiarilor este permis profesioniștilor care lucrează în echipa multidisciplinară și altor persoane autorizate în unele cazuri prevăzute de lege.

Informații sau date legate de identitatea persoanei/ persoanelor care a/au semnalat situații de neglijare/exploatare/abuz/tortură pot fi făcute cunoscute numai instanței de judecată, la cererea expresă a acesteia.

În situația transferului unui caz dintr-o unitate administrativ-teritorială în alta, primul MC va oferi informații cuprinzătoare MC care preia, iar în același timp va comunica acest lucru beneficiarului/reprezentantului legal/familiei.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești 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.

3. *Dosarul de caz*

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești se asigură că MC completează dosarul personal al Beneficiarului în conformitate cu prevederile legale în vigoare și cu cerințele standardului de calitate.

Dosarul personal al beneficiarului este structurat în două părți independente, o parte denumită ***Dosar administrativ*** și o parte denumită ***dosar profesional***.

Dosarul administrativ reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului la care pot avea acces și alți specialiști, reprezentanți ai furnizorilor de servicii, organe de control etc., în conformitate cu prevederile legale, și cuprinde: cererea de servicii sociale, minute, rapoarte de evaluare, planuri individuale, calendarul acțiunilor, fișe de monitorizare, note de informare, copii de pe acte de stare civilă, dispoziții/decizii/hotărâri, adrese/solicitări către alte instituții/furnizori de servicii sociale, documente elaborate de instituții/furnizori de servicii sociale, contractul de servicii sociale etc.

Dosarul profesional reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului care poate fi făcută cunoscută doar altor asistenți sociali, la transferul cazului, încheierea cazului sau încetul verificării activității MC, și cuprinde informații de tip: documentele de sesizare, note de interviu, ghiduri de interviu, solicitări de evaluare specializată (medicală, psihologică), propuneri echipă de intervenție, listă de servicii sociale, psihologice, medicale, alte note ale MC.

MC analizează și permite, după caz, accesul beneficiarilor/reprezentanților legali la orice document din dosarul de caz 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.

La încetarea contractului cu Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, MC are responsabilitatea de a opisi dosarele de caz pentru a asigura atât accesul la informație, cât și protecția informațiilor confidențiale.

MC transmite dosarele opisate către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, pe baza unui proces-verbal de predare-primire, semnat de ambele părți.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești realizează arhivarea în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și cu procedurile interne.

4. Etapele managementului de caz

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.

5. Identificarea și consilierea inițială

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești utilizează o metodologie de evaluare a nevoilor de servicii sociale și de identificare a cazurilor și asigură consilierea inițială a persoanelor vârstnice.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești publică pe pagina de internet proprie/a primăriei/unității administrativ-teritoriale informații destinate publicului cu privire la dreptul la asistență socială al persoanelor vârstnice și serviciile sociale disponibile în comunitate.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești identifică un caz prin cel puțin una dintre următoarele forme:

- a) telefonul vârstnicului;
- b) cererea persoanei vârstnice/reprezentanților legali ai acesteia depusă la Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pentru servicii sociale sau pentru venit minim de incluziune;
- c) informarea primită de la Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești 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;
- d) referirea din partea asistentului medical comunitar, din partea unui alt serviciu public sau a unei organizații private;
- e) autosesizarea Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești;
- f) sesizarea din partea îngrijitorilor informal.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești înregistrează solicitările conform sistemului propriu de înregistrare, cu respectarea legislației în vigoare. Registrul de evidență apersoanelor beneficiare trebuie să fie protejat împotriva încercărilor deliberate sau accidentale de acces neautorizat la datele pe care acesta le gestionează. Soluția de securitate trebuie să asigure securitatea și confidențialitatea datelor cu caracter personal ale cetățenilor, existente în bazele de date.

Asistentul social al Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești asigură consilierea persoanei vârstnice ca drept fundamental al acesteia.

În urma analizei solicitărilor și prevederilor cadrului legal, Direcția de Asistență Socială Băilești emite dispoziția de desemnare a MC; dispoziția de desemnare este inclusă în original în dosarul profesional al MC, iar o copie este inclusă în dosarul administrativ al beneficiarului pentru care a fost desemnat.

În desemnarea MC, Direcția de Asistență Socială Băilești ia în considerare cel puțin: complexitatea cazului respectiv, nevoia de a asigura continuitate în relația dintre beneficiar și Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, experiența profesională și cunoștințele MC privind tipologia serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice, abilitățile MC de coordonare, comunicare și colaborare, precum și cronologia înregistrării solicitărilor.

Referirea cazului/cazurilor de către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești către MC/RC se face prin adresă scrisă.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pune la dispoziția MC documentele din dosarul beneficiarului, contactele profesioniștilor care participă la implementarea planului de servicii sociale/PIA, alte documente relevante pentru diferite etape în procesul de acordare a asistenței sociale.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pune la dispoziția MC 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.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pune la dispoziția MC informații privind serviciile sociale pentru persoanele vârstnice, privind îngrijitorii informali care și-au asumat responsabilitatea îngrijirii unei/unor persoane vârstnice, aflate în situația de dependență socio-medicală și care au încheiat un contract cu Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, informații privind contractele de servicii sociale încheiate de furnizorii privați de servicii sociale.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești încheie protocoale de colaborare cu alte SPAS, cu alți FSS în vederea stabilirii procedurilor de referire/sesizare/identificare a persoanelor vârstnice care au nevoie de servicii sociale/sunt beneficiare de servicii sociale.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești utilizează o metodologie de estimarea nevoilor de servicii sociale pentru persoane vârstnice în comunitate și de identificarea cazurilor.

6. Evaluarea inițială a nevoilor persoanei vârstnice și elaborarea planului de intervenție

MC identifică toate aspectele legate de starea și nevoile specifice ale persoanei vârstnice ca posibil beneficiar de asistență socială.

Evaluarea persoanei vârstnice în vederea acordării asistenței sociale și întocmirea planului de intervenție, respectiv a PIA se realizează cu respectarea prevederilor art. 27 alin. (1) și (2) din Legea nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale art. 44, 47, art. 48 alin. (1) și (2), art. 50 și 98 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Pe parcursul procesului de evaluare, 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 înțelegerea problemelor beneficiarilor, competențele de analiză

și documentare și de stabilire a obiectivelor și planurilor de intervenție, descrise în Codul de bună practică al asistentului social, adoptat prin Hotărârea Congresului Național al Colegiului Național al Asistenților Sociali nr. 2/2019.

Evaluarea situației acoperă toate aspectele vieții beneficiarului și are în vedere și identificarea nevoii urgente de intervenție conform modelului fișei de evaluare 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.

Planul de intervenție 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.

Planul de intervenție este completat/revizuit pe baza informațiilor rezultate din procesul de Evaluare complexă.

MC evaluează resursele 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.

MC identifică/coordonează procesul de identificare a serviciilor sociale, medicale, de locuire etc., care există în localitatea în care stă beneficiarul și/sau în proximitate, inclusiv modul în care persoana vârstnică poate avea acces la aceste servicii.

MC consemnează rezultatele evaluării în fișa de evaluare inițială și în ancheta socială etc.

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.

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.

MC participă, împreună cu echipa multidisciplinară, la revizuirea periodică a PIA pentru Beneficiarul din sistemul rezidențial.

MC completează fișa de identificare a riscurilor 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.

7. Evaluarea complexă a nevoilor persoanei vârstnice și elaborarea planului de servicii sociale/planului de îngrijire și asistență

MC identifică toți/toate specialiștii/instituțiile care ar trebui să participe la evaluarea complexă și elaborează planul de îngrijire și asistență pe baza rezultatelor evaluării complexe.

În condițiile în care evaluarea inițială evidențiază existența unor nevoi speciale pentru a căror rezolvare se impune participarea unei echipe interdisciplinare și/sau implicarea altor instituții, asistentul social din Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești face demersurile pentru efectuarea evaluării complexe și participă la realizarea acesteia.

Personalul de specialitate din cadrul echipelor interdisciplinare, în activitatea de evaluare desfășurată, utilizează, de regulă, instrumente și tehnici standardizate, specifice domeniului propriu de activitate.

La realizarea evaluării complexe sunt respectate prevederile art.49 și 98 din Legea asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Rezultatul evaluării complexe se consemnează, prin grija MC, în fișa de evaluare socio-medicală prevăzută în anexa nr. 3 la Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările ulterioare.

Rezultatele evaluării complexe se comunică, în scris, în toate cazurile, în termen de 5 zile, serviciului public de asistență socială din subordinea autorităților administrației publice locale care a efectuat evaluarea inițială, în conformitate cu prevederile art. 34 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare.

Planul de îngrijire și asistență se elaborează împreună cu beneficiarul, cu respectarea prevederilor art. 50 din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, 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 medicalcomunitar, medicul de familie, furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu etc., măsuri concrete de activare a resurselor din jurul său sau din comunitate etc.

Planul 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.

Beneficiarului i se prezintă 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.

8. Stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială

MC pe baza planului de îngrijire și asistență actualizează planul de intervenție și elaborează dispoziția primarului pentru stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială.

Potrivit prevederilor art. 4 alin. (3) din Legea nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, pe baza planului de intervenție sau, după caz, a PIA, elaborate potrivit dispozițiilor Legii nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, se emite dispoziția primarului 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 serviciilor sociale, contribuția estimată a persoanei beneficiare/suținătorilor 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, Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești are în vedere cel puțin următoarele informații:

- a) costul mediu lunar al serviciilor/costul mediu lunar de întreținere aprobat prin hotărârea consiliului local, 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.

În conformitate cu prevederile art. 29 din Legea 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 Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, cu respectarea prevederilor referitoare la procesul de acordarea 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.

9. Implementarea planului de îngrijire și asistență

MC/RC coordonează și monitorizează implementarea planului de îngrijire și asistență și actualizează planul de intervenție.

MC coordonează echipa multidisciplinară pentru cazurile al căror management îl asigură, 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.

MC analizează documente din dosarul personal al beneficiarului, are întâlniri cu beneficiarul/reprezentantul legal, cu profesioniștii implicați, cu membri ai familiei, ai personalului, din comunitate etc.

MC organizează și coordonează ședințe de caz în care, împreună cu 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 trece în fișa de monitorizare numele complet și datele de contact ale acestora.

MC face propuneri către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pentru echipa multidisciplinară sau pentru intervenții specializate suplimentare.

Pe baza fișelor de monitorizare decide revizuirea PIA și face propuneri concrete de completare/modificare.

MC aduce la cunoștința membrilor echipei multidisciplinare orice modificare survenită în situația beneficiarului.

MC/RC din cadrul centrului de servicii sociale întocmește fișele de monitorizare a implementării PIA.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești întocmește raportul cu privire la rezultatele implementării PIA; modelul raportului cu privire la rezultatele implementării PIA este prevăzut în anexanr. 5 care face parte integrantă din prezentele standarde. În situația în care FSS are încheiat un contract de servicii sociale în baza prevederilor art. 141 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, raportarea se realizează conform prevederilor contractului de servicii sociale, cel puțin lunar.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, prin MC, ține baza de date cu serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice care au domiciliul pe raza teritorială a acestuia.

Aplicarea managementului de caz în cadrul centrelor de servicii sociale presupune, conform standardelor minime de calitate privind serviciile sociale, desemnarea de către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, cu rol în coordonarea și monitorizarea implementării măsurilor din PIA.

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/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/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/reprezentant legal și profesioniști, atunci când este cazul.

Trimestrial, MC elaborează un raport individual de activitate, pe care îl transmite, până în data de 5 a lunii următoare, în atenția Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești. Raportul de activitate a MC cuprinde cel puțin secțiunile: *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.*

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești include rapoartele trimestriale de activitate a MC în dosarul profesional al acestuia.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești arhivează dosarele MC în conformitate cu procedurile interne.

10. Monitorizarea internă a procesului de management de caz

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești se asigură că managerul de caz – MC urmărește realizarea obiectivelor prevăzute în planul de îngrijire și asistență pentru fiecare beneficiar. Toate persoanele vârstnice beneficiază de intervențiile planificate.

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, managerul de caz – MC identifică dificultățile în implementarea Planului de acțiune, pe care le discută cu beneficiarul/reprezentantul legal și cu profesioniștii, în vederea identificării și aplicării soluțiilor de remediere.

Managerul de caz – MC realizează vizite de caz ori de câte ori consideră necesar și completează Raportul de monitorizare, care este contrasemnat de beneficiar/reprezentantul legal.

Managerul de caz – MC realizează vizite de monitorizare la locațiile/domiciliile beneficiarilor unde se furnizează serviciile ori de câte ori consideră necesar și completează raportul de monitorizare, care este contrasemnat de un reprezentant al serviciului respectiv – coordonatorul serviciului social.

În etapa de monitorizare, managerul de caz – MC poate utiliza: *observația, interviul, vizita, convorbirea telefonică, alte tehnici.*

Managerul de caz – MC evaluează și reevaluează periodic, în colaborare cu membrii echipei multidisciplinare, 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.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești monitorizează cel puțin trimestrial, prin intermediul managerului de caz – MC desemnat, situația beneficiarului UIDPV Băilești.

PIA la încetarea acordării serviciilor și transferul către alte servicii sociale, fișa de monitorizare, însoțită de PIA, sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Managerul de caz – MC înregistrează informațiile, progresele, evoluția cazului în fișa de monitorizare.

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.

11. Închiderea cazului

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești închide cazul în condiții reglementate de actele normative în vigoare.

Închiderea cazului se realizează la inițiativa oricăreia dintre părți: Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești sau, MC sau, beneficiar/reprezentant legal.

Motivele care pot determina închiderea cazului pot fi:

- a) Obiectivele stabilite pentru beneficiar au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute;
- b) Referirea către alte servicii;
- c) Decesul beneficiarului;
- d) Transferul beneficiarului;
- e) La cererea beneficiarului/reprezentantului legal.

La închiderea cazului, MC completează cel puțin: *minuta de informare a beneficiarului/Reprezentantului legal, raportul de închidere a cazului, chestionarul de satisfacție a beneficiarului.*

Raportul de închidere a cazului cuprinde cel puțin: diagnoza inițială, componența echipei multidisciplinare, durata intervenției, situația beneficiarului, datele de contact ale beneficiarului sau/și ale reprezentantului legal la care poate fi contactat după încetarea furnizării serviciilor.

MC transmite raportul de închidere a cazului către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, care îl înregistrează conform procedurii interne.

12. Condiții de calificare și experiență pentru persoana desemnată ca manager de caz(MC)/responsabil de caz(RC)

Managementul de caz (MC) este asigurat de asistentul social din cadrul Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești / din sursă externă prin încheiere de contract de prestări servicii cu asistent social autorizat, unde are domiciliul sau reședința persoana vârstnică, precum și de asistentul social/alt specialist din cadrul serviciului social, desemnat de Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești ca responsabil de caz(RC), prin decizie a Directorului executiv.

Poate fi manager de caz/responsabil de caz(MC/RC) asistentul social practicant.

13. Desemnarea MC/RC

În urma analizei solicitărilor și prevederilor cadrului legal, Primarul Municipiului Băilești emite dispoziția de desemnare a MC.

În desemnarea managerului de caz (MC) Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești ia în considerare cel puțin:

- a) Complexitatea cazului respectiv;
- b) Nevoia de a asigura continuitate în relația dintre beneficiar și SAS Băilești;
- c) Experiența profesională și cunoștințele MC privind tipologia serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice;
- d) Abilitățile MC de coordonare, comunicare și colaborare, precum și cronologia înregistrării solicitărilor.

Dispoziția de desemnare este inclusă în original în dosarul profesional al MC, iar o copie este inclusă în dosarul administrativ al beneficiarului pentru care a fost desemnat.

Referirea cazului/cazurilor de către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești către MC/RC se face prin adresă scrisă.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pune la dispoziția MC documentele din dosarul beneficiarului, contactele profesioniștilor care participă la implementarea planului de servicii sociale/PIA, alte documente relevante pentru diferite etape în procesul de acordare a asistenței sociale.

Baza de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale se constituie de către MC din cadrul SAS Băilești, inclusiv pe baza informațiilor transmise de furnizorii de servicii sociale, prin responsabilii de caz (RC) din cadrul serviciilor sociale, precum și pe baza informațiilor privind îngrijitorii informali.

14. Criterii generale de eligibilitate a beneficiarilor în conformitate 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. Din punct de vedere al Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești mai jos sunt prezentate câteva criterii generale care sunt adesea luate în considerare:

- a) Vârsta:** De obicei, persoanele care au peste 65 de ani sunt considerate vârstnici și pot fi eligibile pentru management de caz;
- b) Starea de sănătate:** Vârstnicii cu boli cronice, dizabilități, sau alte probleme de sănătate care necesită suport medical sau social sunt adesea prioritari pentru 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 de management de caz.
- d) Situația socio-economică:** Vârstnicii cu venituri mici sau fără susținere familială sunt adesea 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 management de caz.
- f) Locația:** Serviciile sociale sunt limitate la nivelul orașului Băilești.
- 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 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 regulate;
- e). Sunt persoane cu resurse financiare limitate/inexistente.
- f). etc.

Criterii care au la bază necesitatea consilierii psihologice:

- a). Au vârsta peste 65 de ani;
- b). Sunt singuri și prezintă stare de anxietate/depresie;
- c). Au probleme de relaționare cu membrii familiei;
- d). Sunt victime ale violentei domestice;
- e). Au probleme cu alcoolul;
- f). Au probleme de sănătate personale/în familie, care le afectează starea psihică;
- g). Au resurse financiare limitate/nu au resurse financiare, ceea ce le provoacă probleme de adaptare

socială;

h). Au relații sociale tensionate cu vecinii/rudele;

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.

15. Sistem de comunicare internă și interinstituțională

Un sistem de comunicare internă și interinstituțională în asistența socială este esențial pentru a asigura coordonarea eficientă a serviciilor sociale și a intervențiilor destinate beneficiarilor acestora.

Acest sistem implică fluxuri de informații între diverse instituții, organizații, și profesioniști din domeniul asistenței sociale, sănătății, educației, justiției, și al altor sectoare relevante.

4.1. Structura de comunicare internă

Canale de comunicare: E-mail-uri, Intranet-uri, platforme de colaborare (de ex. Microsoft Teams, Slack, etc.), telefoane, întâlniri periodice, etc.

Procese: Proceduri clar definite pentru raportarea cazurilor, actualizarea dosarelor beneficiarilor, și transmiterea informațiilor relevante către echipele implicate.

Transparență și acces la informații: Asigurarea că toți membrii echipei au acces la informațiile necesare pentru a lua decizii informate în timp real.

4.2 Sistemul de comunicare interinstituțională

Protocoale de colaborare: Acorduri și parteneriate între diverse instituții (de ex. Direcțiile Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, spitale, poliție, justiție, etc.) pentru a defini rolurile, responsabilitățile și fluxurile de comunicare.

Platforme de comunicare partajată: Sisteme informatice integrate care permit accesul diferitelor instituții la datele necesare (de ex. registrul electronic de evidență a cazurilor, dosare electronice, registre electronice, baze de date, etc.).

Întâlniri Interinstituționale: Comisii mixte, grupuri de lucru, întâlniri periodice între reprezentanți ai instituțiilor implicate pentru a discuta cazurile complexe și a coordona intervențiile.

4.3. 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.

4.4 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.

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

4.5 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.

16. Managementul situațiilor de risc (procedura este detaliată separat)

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești se asigură că MC cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.

MC evaluează, ori de câte ori consideră sau cel puțin semestrial, riscurile care pot interveni în situația beneficiarului, precum și resursele posibile pentru prevenirea/limitarea acestora.

MC implică beneficiarul/reprezentantul legal și membrii personalului în analiza riscurilor care pot interveni în realizarea obiectivelor planificate sau în situația proprie.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești în asigurarea managementului de caz are în vedere protecția persoanei vârstnice împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și abuzului în stabilirea măsurilor de asistență socială și în prestarea serviciilor sociale.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești elaborează și aplică *procedura privind protecția împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și a altor forme de abuz*.

Procedura precizează cel puțin:

- a) Enumerarea posibilelor situații/categorii de abuz asupra persoanelor vârstnice și a semnelor de identificare a acestora;
- b) Descrierea semnelor de identificare a posibilelor situații de abuz;
- c) Modul de identificare și semnalarea cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz;
- d) Regulile cu privire la raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz;
- e) Modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.

MC cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.

MC încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.

În situații de identificare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, rolul MC este de a stabili componența echipei multidisciplinare care va realiza evaluarea detaliată a situației, de a coordona această echipă, de a stabili strategii de intervenție clare și roluri bine definite pentru fiecare specialist, astfel încât să se producă rezultatele așteptate într-un interval de timp determinat.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești /Îngrijitorul informal asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punctul de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești elaborează și aplică *procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante*.

Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

MC cunoaște și respectă procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

MC încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

În situații de identificare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante aplicate beneficiarului, rolul MC este de a stabili componența echipei multidisciplinare care va realiza evaluarea detaliată a situației, de a coordona această echipă, de a stabili strategii de intervenție clare și roluri bine definite pentru fiecare specialist, astfel încât să se producă rezultatele așteptate într-un interval de timp determinat.

Presedinte de sedinta
Feldiorean Oltica Mihaela

Contrasemneaza
Pt. Secretar general
Consilier juridic
Dumitrescu Cristiana Sorina

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI BAILESTI
Comisia de specialitate pentru activitati social-culturale, culte,
invatamant, sanatate, familie, munca si protectie sociala, sport si agrement,
protectie copii.2

AVIZUL

Nr. 27 din 26.02.2025 pentru P.H.C.L. nr. 30/20.02.2025 privind aprobarea
Procedurii de lucru privind implementarea standardelor specifice minime
obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în
protecția persoanelor vârstnice;

Avand in vedere legislatia in vigoare⁶, in temeiul prevederilor art. 125 alin. (1) lit. b) din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificarile si completarile ulterioare, respectiv al prevederilor art. 15 alin. (1) lit. b) din Regulamentul de organizare si functionare a consiliului local,

Comisia de specialitate pentru activitati social-culturale, culte, invatamant, sanatate, familie, munca si protectie sociala, sport si agrement, protectie copii 7 adopta urmatorul aviz.

Art. 1. - Se avizeaza favorabil/nefavorabil P.H.C.L. nr. 30/20.02.2025 privind aprobarea Procedurii de lucru privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice; cu¹⁰/fara amendamente.

Art. 2. - Amendamentele si observatiile membrilor comisiei se regasesc in anexa care face parte integranta din prezentul aviz.

Art. 3. - Prezentul aviz se comunica prin grija secretarului comisiei, in termenul recomandat, secretarului general al Primariei Municipiului Bailesti¹¹.

Presedintele Comisiei,
Feldiorean Oltica-Mihaela,



Secretarul Comisiei,
Ciuciulin Mariana



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI BAILESTI

Comisia de specialitate pentru programe de dezvoltare economico-sociale, amenajarea teritoriului si urbanism si realizarea lucrarilor publice, Buget-finante, Administrarea domeniului Public si Privat al municipiului, Servicii si Comert, Agricultura²

AVIZUL

Nr. 27 din 26.02.2025 pentru P.H.C.L. nr. 30/20.02.2025 privind aprobarea Procedurii de lucru privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice;

Avand in vedere legislatia in vigoare⁶, in temeiul prevederilor art. 125 alin. (1) lit. b) din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificarile si completarile ulterioare, respectiv al prevederilor art. 15 alin. (1) lit. b) din Regulamentul de organizare si functionare a consiliului local,

Comisia de specialitate pentru programe de dezvoltare economico-sociale, amenajarea teritoriului si urbanism si realizarea lucrarilor publice, Buget-finante, Administrarea domeniului Public si Privat al municipiului, Servicii si Comert, Agricultura adopta urmatorul aviz.

Art. 1. - Se avizeaza favorabil/nefavorabil P.H.C.L. nr. 30/20.02.2025 privind aprobarea Procedurii de lucru privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice; cu¹⁰/fara amendamente.

Art. 2. - Amendamentele si observatiile membrilor comisiei se regasesc in anexa care face parte integranta din prezentul aviz.

Art. 3. - Prezentul aviz se comunica prin grija secretarului comisiei, in termenul recomandat, secretarului general al Primariei Municipiului Bailesti¹¹.

Presedintele Comisiei,
Pelea Oana Maria,



Secretarul Comisiei,
Gaină Răzvan



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI BAILESTI

Comisia de specialitate juridica si de disciplina, administratie publica si apararea ordinii publice, respectarea drepturilor si libertatilor cetatenesti, protectia mediului si turism.²

AVIZUL

Nr. 24 din 25.02.2025³ pentru P.H.C.L.⁴ nr. 30/20.02.2025 privind aprobarea Procedurii de lucru privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice;

Avand in vedere legislația în vigoare, in temeiul prevederilor art. 125 alin. (1) lit. b) din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificarile si completarile ulterioare, respectiv al prevederilor art. 15 alin. (1) lit. b) din Regulamentul de organizare si functionare a consiliului local,

Comisia de specialitate juridica si de disciplina, administratie publica si apararea ordinii publice, respectarea drepturilor si libertatilor cetatenesti, protectia mediului si turism⁷ adopta urmatorul aviz.

Art. 1. - Se avizeaza favorabil/nefavorabil proiectul de hotarare a consiliului local nr. 30/20.02.2025 privind aprobarea Procedurii de lucru privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice, cu¹⁰/fara amendamente.

Art. 2. - Amendamentele si observatiile membrilor comisiei se regasesc in anexa care face parte integranta din prezentul aviz.

Art. 3. - Prezentul aviz se comunica prin grija secretarului comisiei, in termenul recomandat, secretarului general al Primăriei Municipiului Băilești.

Presedintele Comisiei

Doru Adrian Bărașcu, 

Secretarul Comisiei

Radu Mihai Gabroveanu, 



ROMANIA
JUDETUL DOLJ
CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI BĂILEȘTI

Proiect de hotărâre nr. 30

Din 20.02.2025

privind aprobarea Procedurii de lucru
privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei
managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice

Consiliul local al municipiului Bailesti întrunit în ședința ordinară din data de 27.02.2025

Având în vedere:

Referatul de aprobare nr.4705/20.02.2025 al domnului Musuroi Irinel Codrut , primarului
Municipiului Bailesti, în calitate de inițiator;

Raportul de specialitate nr. 4609 din data de 20.02.2025 al Serviciului de Asistență și Protecție
Socială;

Prevederile art. 46 și art. 112 din Legea nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și
completările ulterioare;

Prevederile art. 2 din Ordinul Administrației Publice nr. 2489/2023 pentru aprobarea
Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate
persoanelor vârstnice;

Prevederile art.7 din Legea nr.52/2003 privind transparența decizională în administrația publică;

Prevederile Legii nr.24/2000 privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor
normative, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

În temeiul prevederilor art.129 alin.(2) lit.d), alin.(7) lit.b) și art.196 alin.(1) lit.a) din Ordonanța
de Urgență a Guvernului nr.57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările
ulterioare,

HOTĂRĂȘTE

Art.1. Se aproba Procedura de lucru privind implementarea standardelor specifice minime
obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor
vârstnice, conform anexei nr.1, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.2. Primarul Municipiului Bailesti și Direcția de Asistență și Protecție Socială vor duce la
îndeplinire prezenta hotărâre.

Art.3. Prezenta hotărâre se comunică:

- a) Instituției Prefectului Județul Dolj pentru exercitarea controlului de legalitate;
- b) Direcției Economice din cadrul Primăriei Municipiului Bailesti.
- c) Direcției de Asistență și Protecție Socială Bailesti.
- d) Afisare pe www.primariabailesti.ro.

Primar
Musuroi Irinel Codrut



Avizează
Pt. Secretar general,
Consilier juridic
Dumitrescu Cristiana Sorina



Municipiul Băilești
România, Județul Dolj, Băilești, Cod Poștal 205100
Str. Prințul Barbu Alexandru Stirbey, nr. 13
Tel. 0251 311 017; Fax: 0251 311 956
office@primariabailiesti.ro
www.primariabailiesti.ro

Nr. 4705/20.02.2025

REFERAT DE APROBARE

la proiectul de hotarare privind aprobarea Procedurii de lucru
privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei
managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice

Subsemnatul Irinel Codrut Musuroi, primarul municipiului Bailesti, expun urmatoarele :

Avand in vedere:

Prevederile art. 46 si art. 112 din Legea nr.292/2011 a asistenței sociale,cu modificările și
completările ulterioare;

Prevederile art. 2 din Ordinul Administratiei Publice nr. 2489/2023 pentru aprobarea
Standardelor minime de calitate privind managementul de caz in serviciile sociale acordate
persoanelor varstnice;

Serviciul de Asistență si Protectie Socială Băilești asigură 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.

Serviciul de Asistență si Protectie Socială Băilești are obligația respectării standardelor de
calitate privind managementul de caz pe toată perioada acordării serviciilor sociale.

Prin managementul de caz se coordonează intervențiile 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 vederea implementării
principiului centrării pe persoană.

Fata de cele mentionate, supun spre analiza si dezbatare proiectul de hotarare privind
aprobarea elaborarii Procedurii de lucru privind implementarea standardelor specifice minime
obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor
vârstnice.

Initiator ,
Primar
Irinel Codrut Musuroi





MUNICIPIUL BĂILEȘTI
România, Județul Dolj, Cod Postal 220100
Băilești, Str. Prințul Barbu Alexandru nr. 1
Tel. 0251 311 017; Fax 0251 311 018
office@primariabailiesti.ro
www.primariabailiesti.ro

Nr. 4609 Din 20.02.2025

RAPORT DE SPECIALITATE

Privind elaborarea PROCEDURII DE LUCRU

**privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate
privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor
vârstnice**

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești aplică metoda managementului de caz 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.

Prin managementul de caz, asistentul social din cadrul Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești asigură 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.

Standardele minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice sunt complementare standardelor minime obligatorii din domeniul serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, aprobate prin *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 și a serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale*, cu modificările și completările ulterioare.

Având în vedere:

1. Ordinul Administrației Publice nr. 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice
- Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești are obligația respectării standardelor de

calitate privind managementul de caz pe toată perioada acordării serviciilor sociale.

Prin managementul de caz se coordonează intervențiile 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 vederea implementării principiului centrării pe persoană.

Având în vedere cele prezentate, în temeiul art. 155 alin.(1) lit. d) coroborat cu alin. (5) lit. a) din O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, este oportună aprobarea de către Consiliul Local Bailesti a unei hotarari privind elaborarea PROCEDURII DE LUCRU privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice.

SEF SERVICIU,
ZDRAFCU MONICA



ANEXA nr. 1 la HCL nr.....

**MANAGEMENT DE CAZ
ÎN SERVICIILE SOCIALE ACORDATE PERSOANELOR VÂRSTNICE**

PROCEDURĂ DE LUCRU
privind implementarea standardelor specifice minime
obligatorii de calitate privind aplicarea metodei
managementului de caz în protecția persoanelor
vârstnice

În cuprinsul prezentelor standarde sunt utilizate expresii și acronime care au înțelesurile următoare:

SAS—serviciu de asistență socială

FSS-furnizor/furnizori de servicii sociale;

MC- manager de caz;

PAASS - planul anual de acțiuni privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului local;

PIA - plan de servicii sociale/planul de îngrijire și asistență;

RC-responsabil de caz;

SPAS-serviciul public de asistență socială;

SS – servicii sociale.

1. Condiții privind aplicarea metodei managementului de caz în asistența socială a persoanelor vârstnice

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești aplică metoda managementului de caz 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.

Prin managementul de caz, asistentul social din cadrul Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești asigură 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.

Standardele minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice sunt complementare standardelor minime obligatorii din domeniul serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, aprobate prin *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.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești are obligația respectării standardelor de calitate privind managementul de caz pe toată perioada acordării serviciilor sociale.

Indicatorii de monitorizare prevăzuți în prezentul ordin se verifică de către inspectorii sociali în corelare cu cei prevăzuți în celelalte standarde minime de calitate aprobate.

Inspectorii sociali realizează evaluarea în teren și inspecțiile de monitorizare și control pe baza fișelor de autoevaluare conform cărora a fost eliberată licența de funcționare provizorie/licența de funcționare.

Raportul de evaluare întocmit în urma evaluării conține, în mod obligatoriu, și recomandări cu privire la conformarea cu standardele minime de calitate în vigoare la data realizării evaluării de teren.

Prin managementul de caz se coordonează intervențiile 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 vederea implementării principiului centrării pe persoană.

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.

Baza de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale se constituie de către MC din cadrul Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești, inclusiv pe baza informațiilor transmise de furnizorii de servicii sociale, prin responsabilii de caz din cadrul serviciilor sociale, precum și pe baza informațiilor privind îngrijitorii informal.

Procedura de lucru precizează cel puțin: *condițiile de calificare și experiență pentru persoana desemnată ca MC/RC, procedura de desemnare MC/RC, criteriile de eligibilitate a beneficiarilor în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare, sistemul de comunicare internă și interinstituțională, monitorizarea internă a procesului de management de caz.*

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești asigură resursele necesare aplicării metodei managementului de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești se asigură că MC/RC parcurge etapele managementului de caz conform prevederilor standardelor de calitate.

MC/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.

Instrumentele principale de lucru utilizate în aplicarea metodei managementului de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice sunt: *fișa de evaluare inițială, ancheta socială, fișa de consiliere, fișa de evaluare socio-medicală, planul de intervenție, PIA, fișa de monitorizare a serviciilor, fișa de monitorizare a MC.*

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești oferă cadrul pentru ca MC să participe la activități de elaborare de proceduri, instrumente de lucru și alte tipuri de documente necesare în lucrul cu persoana vârstnică prevăzute de standardele minime de calitate. Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești include în PAASS instruirea/formarea MC.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești asigură MC/RC resursele necesare constituirii bazei de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale și realizării monitorizării și raportărilor prevăzute de legislația în vigoare.

MC participă la elaborarea documentelor strategice ale unității administrativ-teritoriale în domeniul serviciilor sociale pentru persoane vârstnice: strategia de dezvoltare a serviciilor sociale, programul de acțiuni comunitare pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale, PAASS.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești sprijină MC/RC în utilizarea de aplicații software pentru managementul de caz și asigură instruire în utilizarea acestora.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești cuprinde instruirea/formarea RC în planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat, privind cel puțin temele: prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz, a situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; respect și încurajare pentru autonomia individuală, demnitate etc. a persoanelor vârstnice.

Formarea MC cuprinde cursuri de comunicare, negocierea conflictelor, dezvoltare personală etc., Schimburi de experiență, participări la conferințe și seminare tematice.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești consemnează instruirea/formarea RC în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești sprijină MC să cunoască în detaliu serviciile sociale din comunitate, să dezvolte relații de parteneriat cu acestea, precum și cu resursele informale de asistență din proximitatea beneficiarului, de exemplu: familie, prieteni, vecini, grupuri de suport, altele.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești sprijină MC cu informații și îndrumări concrete în realizarea calitativă a responsabilităților profesionale și asigură, după caz sau la solicitare, intervenția suplimentară a altor specialiști.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești se asigură că documentele utilizate în aplicarea metodei managementului de caz sunt reevaluate periodic și, după caz, revizuite, în funcție de cel puțin următorii factori: *modificări legislative, dinamica serviciilor, propunerile personalului de specialitate.*

Direcția de Asistență Socială Băilești 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 cu dizabilități.

2. Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești asigură securitatea datelor și informațiilor gestionate în aplicarea Managementului de caz

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești elaborează și aplică procedura de lucru privind asigurarea securității datelor și informațiilor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz disponibilă fizic ori în format electronic.

Procedura de lucru precizează cel puțin: *tipul de informații și date care trebuie protejate, circuitul comunicării în mediul intern și extern, riscuri existente și măsuri de prevenire/eliminare, niveluri de responsabilități și sancțiuni.*

Toate informațiile legate de caz sunt confidențiale față de publicul larg, mass-media și alți profesioniști care nu sunt implicați în cazul respectiv.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești informează în detaliu beneficiarul/reprezentantul legal despre limitele confidențialității într-o situație concretă, despre scopul și modul în care va fi folosită informația.

Accesul la dosarele beneficiarilor este permis profesioniștilor care lucrează în echipa multidisciplinară și altor persoane autorizate în unele cazuri prevăzute de lege.

Informații sau date legate de identitatea persoanei/ persoanelor care a/au semnalat situații de neglijare/exploatare/abuz/tortură pot fi făcute cunoscute numai instanței de judecată, la cererea expresă a acesteia.

În situația transferului unui caz dintr-o unitate administrativ-teritorială în alta, primul MC va oferi informații cuprinzătoare MC care preia, iar în același timp va comunica acest lucru beneficiarului/reprezentantului legal/familiei.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești 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.

3. Dosarul de caz

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești se asigură că MC completează dosarul personal al Beneficiarului în conformitate cu prevederile legale în vigoare și cu cerințele standardului de calitate.

Dosarul personal al beneficiarului este structurat în două părți independente, o parte denumită **Dosar administrativ** și o parte denumită **dosar profesional**.

Dosarul administrativ reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului la care pot avea acces și alți specialiști, reprezentanți ai furnizorilor de servicii, organe de control etc., în conformitate cu prevederile legale, și cuprinde: cererea de servicii sociale, minute, rapoarte de evaluare, planuri individuale, calendarul acțiunilor, fișe de monitorizare, note de informare, copii de pe acte de stare civilă, dispoziții/decizii/hotărâri, adrese/solicitări către alte instituții/furnizori de servicii sociale, documente elaborate de instituții/furnizori de servicii sociale, contractul de servicii sociale etc.

Dosarul profesional reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului care poate fi făcută cunoscută doar altor asistenți sociali, la transferul cazului, încheierea cazului sau încazul verificării activității MC, și cuprinde informații de tip: documentele de sesizare, note de interviu, ghiduri de interviu, solicitări de evaluare specializată (medicală, psihologică), propuneri echipă de intervenție, listă de servicii sociale, psihologice, medicale, alte note ale MC.

MC analizează și permite, după caz, accesul beneficiarilor/reprezentanților legali la orice document din dosarul de caz 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.

La încetarea contractului cu Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, MC are responsabilitatea de a opisi dosarele de caz pentru a asigura atât accesul la informație, cât și protecția informațiilor confidențiale.

MC transmite dosarele opisate către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, pe baza unui proces-verbal de predare-primire, semnat de ambele părți.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești realizează arhivarea în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și cu procedurile interne.

4. Etapele managementului de caz

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.

5. Identificarea și consilierea inițială

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești utilizează o metodologie de evaluare a nevoilor de servicii sociale și de identificare a cazurilor și asigură consilierea inițială a persoanelor vârstnice.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești publică pe pagina de internet proprie/a primăriei/unității administrativ-teritoriale informații destinate publicului cu privire la dreptul la asistență socială al persoanelor vârstnice și serviciile sociale disponibile în comunitate.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești identifică un caz prin cel puțin una dintre următoarele forme:

- a)** telefonul vârstnicului;
- b)** cererea persoanei vârstnice/reprezentanților legali ai acesteia depusă la Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pentru servicii sociale sau pentru venit minim de incluziune;
- c)** informarea primită de la Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești 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;
- d)** referirea din partea asistentului medical comunitar, din partea unui alt serviciu public sau a unei organizații private;
- e)** autosesizarea Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești;
- f)** sesizarea din partea îngrijitorilor informali.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești înregistrează solicitările conform sistemului propriu de înregistrare, cu respectarea legislației în vigoare. Registrul de evidență a persoanelor beneficiare trebuie să fie protejat împotriva încercărilor deliberate sau accidentale de acces neautorizat la datele pe care acesta le gestionează. Soluția de securitate trebuie să asigure securitatea și confidențialitatea datelor cu caracter personal ale cetățenilor, existente în bazele de date.

Asistentul social al Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești asigură consilierea persoanei vârstnice ca drept fundamental al acesteia.

În urma analizei solicitărilor și prevederilor cadrului legal, Direcția de Asistență Socială Băilești emite dispoziția de desemnare a MC; dispoziția de desemnare este inclusă în original în dosarul profesional al MC, iar o copie este inclusă în dosarul administrativ al beneficiarului pentru care a fost desemnat.

În desemnarea MC, Direcția de Asistență Socială Băilești ia în considerare cel puțin: complexitatea cazului respectiv, nevoia de a asigura continuitate în relația dintre beneficiar și Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, experiența profesională și cunoștințele MC privind tipologia serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice, abilitățile MC de coordonare, comunicare și colaborare, precum și cronologia înregistrării solicitărilor.

Referirea cazului/cazurilor de către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești către MC/RC se face prin adresă scrisă.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pune la dispoziția MC documentele din dosarul beneficiarului, contactele profesioniștilor care participă la implementarea planului de servicii sociale/PIA, alte documente relevante pentru diferite etape în procesul de acordare a asistenței sociale.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pune la dispoziția MC 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.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pune la dispoziția MC informații privind serviciile sociale pentru persoanele vârstnice, privind îngrijitorii informali care și-au asumat responsabilitatea îngrijirii unei/unor persoane vârstnice, aflate în situația de dependență socio-medicală și care au încheiat un contract cu Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, informații privind contractele de servicii sociale încheiate de furnizorii privați de servicii sociale.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești încheie protocoale de colaborare cu alte SPAS, cu alți FSS în vederea stabilirii procedurilor de referire/sesizare/identificare a persoanelor vârstnice care au nevoie de servicii sociale/sunt beneficiare de servicii sociale.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești utilizează o metodologie de estimarea nevoilor de servicii sociale pentru persoane vârstnice în comunitate și de identificarea cazurilor.

6. Evaluarea inițială a nevoilor persoanei vârstnice și elaborarea planului de intervenție

MC identifică toate aspectele legate de starea și nevoile specifice ale persoanei vârstnice ca posibil beneficiar de asistență socială.

Evaluarea persoanei vârstnice în vederea acordării asistenței sociale și întocmirea planului de intervenție, respectiv a PIA se realizează cu respectarea prevederilor art. 27 alin. (1) și (2) din Legea nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale art. 44, 47, art. 48 alin. (1) și (2), art. 50 și 98 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Pe parcursul procesului de evaluare, 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 înțelegerea problemelor beneficiarilor, competențele de analiză

și documentare și de stabilire a obiectivelor și planurilor de intervenție, descrise în Codul de bună practică al asistentului social, adoptat prin Hotărârea Congresului Național al Colegiului Național al Asistenților Sociali nr. 2/2019.

Evaluarea situației acoperă toate aspectele vieții beneficiarului și are în vedere și identificarea nevoii urgente de intervenție conform modelului fișei de evaluare 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.

Planul de intervenție 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.

Planul de intervenție este completat/revizuit pe baza informațiilor rezultate din procesul de Evaluare complexă.

MC evaluează resursele 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.

MC identifică/coordonează procesul de identificare a serviciilor sociale, medicale, de locuire etc., care există în localitatea în care stă beneficiarul și/sau în proximitate, inclusiv modul în care persoana vârstnică poate avea acces la aceste servicii.

MC consemnează rezultatele evaluării în fișa de evaluare inițială și în ancheta socială etc.

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.

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.

MC participă, împreună cu echipa multidisciplinară, la revizuirea periodică a PIA pentru Beneficiarul din sistemul rezidențial.

MC completează fișa de identificare a riscurilor 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.

7. Evaluarea complexă a nevoilor persoanei vârstnice și elaborarea planului de servicii sociale/planului de îngrijire și asistență

MC identifică toți/toate specialiștii/instituțiile care ar trebui să participe la evaluarea complexă și elaborează planul de îngrijire și asistență pe baza rezultatelor evaluării complexe.

În condițiile în care evaluarea inițială evidențiază existența unor nevoi speciale pentru a căror rezolvare se impune participarea unei echipe interdisciplinare și/sau implicarea altor instituții, asistentul social din Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești face demersurile pentru efectuarea evaluării complexe și participă la realizarea acesteia.

Personalul de specialitate din cadrul echipelor interdisciplinare, în activitatea de evaluare desfășurată, utilizează, de regulă, instrumente și tehnici standardizate, specifice domeniului propriu de activitate.

La realizarea evaluării complexe sunt respectate prevederile art.49 și 98 din Legea asistenței sociale nr.292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

Rezultatul evaluării complexe se consemnează, prin grija MC, în fișa de evaluare socio-medicală prevăzută în anexa nr. 3 la Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările ulterioare.

Rezultatele evaluării complexe se comunică, în scris, în toate cazurile, în termen de 5 zile, serviciului public de asistență socială din subordinea autorităților administrației publice locale care a efectuat evaluarea inițială, în conformitate cu prevederile art. 34 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare.

Planul de îngrijire și asistență se elaborează împreună cu beneficiarul, cu respectarea prevederilor art. 50 din Legea nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, 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 informal, furnizorul/furnizorii de servicii sociale, asistentul medical comunitar, medicul de familie, furnizorul de îngrijiri medicale la domiciliu etc., măsuri concrete de activare a resurselor din jurul său sau din comunitate etc.

Planul 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 informal.

Beneficiarului i se prezintă 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.

8. Stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială

MC pe baza planului de îngrijire și asistență actualizează planul de intervenție și elaborează dispoziția primarului pentru stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială.

Potrivit prevederilor art. 4 alin. (3) din Legea nr. 17/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, pe baza planului de intervenție sau, după caz, a PIA, elaborate potrivit dispozițiilor Legii nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, se emite dispoziția primarului 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 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, Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești are în vedere cel puțin următoarele informații:

- a)** costul mediu lunar al serviciilor/costul mediu lunar de întreținere aprobat prin hotărârea consiliului local, 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.

În conformitate cu prevederile art. 29 din Legea 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 Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, cu respectarea prevederilor referitoare la procesul de acordarea 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.

9. Implementarea planului de îngrijire și asistență

MC/RC coordonează și monitorizează implementarea planului de îngrijire și asistență și actualizează planul de intervenție.

MC coordonează echipa multidisciplinară pentru cazurile al căror management îl asigură, 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.

MC analizează documente din dosarul personal al beneficiarului, are întâlniri cu beneficiarul/reprezentantul legal, cu profesioniștii implicați, cu membri ai familiei, ai personalului, din comunitate etc.

MC organizează și coordonează ședințe de caz în care, împreună cu 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 trece în fișa de monitorizare numele complet și datele de contact ale acestora.

MC face propuneri către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pentru echipa multidisciplinară sau pentru intervenții specializate suplimentare.

Pe baza fișelor de monitorizare decide revizuirea PIA și face propuneri concrete de completare/modificare.

MC aduce la cunoștința membrilor echipei multidisciplinare orice modificare survenită în situația beneficiarului.

MC/RC din cadrul centrului de servicii sociale întocmește fișele de monitorizare a implementării PIA.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești întocmește raportul cu privire la rezultatele implementării PIA; modelul raportului cu privire la rezultatele implementării PIA este prevăzut în anexanr. 5 care face parte integrantă din prezentele standarde. În situația în care FSS are încheiat un contract de servicii sociale în baza prevederilor art. 141 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, raportarea se realizează conform prevederilor contractului de servicii sociale, cel puțin lunar.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, prin MC, ține baza de date cu serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice care au domiciliul pe raza teritorială a acestuia.

Aplicarea managementului de caz în cadrul centrelor de servicii sociale presupune, conform standardelor minime de calitate privind serviciile sociale, desemnarea de către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, cu rol în coordonarea și monitorizarea implementării măsurilor din PIA.

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/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/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/reprezentant legal și profesioniști, atunci când este cazul.

Trimestrial, MC elaborează un raport individual de activitate, pe care îl transmite, până în data de 5 a lunii următoare, în atenția Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești. Raportul de activitate a MC cuprinde cel puțin secțiunile: *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.*

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești include rapoartele trimestriale de activitate a MC în dosarul profesional al acestuia.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești arhivează dosarele MC în conformitate cu procedurile interne.

10. Monitorizarea internă a procesului de management de caz

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești se asigură că managerul de caz – MC urmărește realizarea obiectivelor prevăzute în planul de îngrijire și asistență pentru fiecare beneficiar. Toate persoanele vârstnice beneficiază de intervențiile planificate.

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, managerul de caz – MC identifică dificultățile în implementarea Planului de acțiune, pe care le discută cu beneficiarul/reprezentantul legal și cu profesioniștii, în vederea identificării și aplicării soluțiilor de remediere.

Managerul de caz – MC realizează vizite de caz ori de câte ori consideră necesar și completează Raportul de monitorizare, care este contrasemnat de beneficiar/reprezentantul legal.

Managerul de caz – MC realizează vizite de monitorizare la locațiile/domiciliile beneficiarilor unde se furnizează serviciile ori de câte ori consideră necesar și completează raportul de monitorizare, care este contrasemnat de un reprezentant al serviciului respectiv – coordonatorul serviciului social.

În etapa de monitorizare, managerul de caz – MC poate utiliza: *observația, interviul, vizita, convorbirea telefonică, alte tehnici.*

Managerul de caz – MC evaluează și reevaluează periodic, în colaborare cu membrii echipei multidisciplinare, 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.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești monitorizează cel puțin trimestrial, prin intermediul managerului de caz – MC desemnat, situația beneficiarului UIDPV Băilești.

PIA la încetarea acordării serviciilor și transferul către alte servicii sociale, fișa de monitorizare, însoțită de PIA, sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Managerul de caz – MC înregistrează informațiile, progresele, evoluția cazului în fișa de monitorizare.

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.

11. Închiderea cazului

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești închide cazul în condiții reglementate de actele normative în vigoare.

Închiderea cazului se realizează la inițiativa oricăreia dintre părți: Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești sau, MC sau, beneficiar/reprezentant legal.

Motivele care pot determina închiderea cazului pot fi:

- a) Obiectivele stabilite pentru beneficiar au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute;
- b) Referirea către alte servicii;
- c) Decesul beneficiarului;
- d) Transferul beneficiarului;
- e) La cererea beneficiarului/reprezentantului legal.

La închiderea cazului, MC completează cel puțin: *minuta de informare a beneficiarului/Reprezentantului legal, raportul de închidere a cazului, chestionarul de satisfacție a beneficiarului.*

Raportul de închidere a cazului cuprinde cel puțin: diagnoza inițială, componența echipei multidisciplinare, durata intervenției, situația beneficiarului, datele de contact ale beneficiarului sau/și ale reprezentantului legal la care poate fi contactat după încetarea furnizării serviciilor.

MC transmite raportul de închidere a cazului către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești, care îl înregistrează conform procedurii interne.

12. Condiții de calificare și experiență pentru persoana desemnată ca manager de caz(MC)/responsabil de caz(RC)

Managementul de caz (MC) este asigurat de asistentul social din cadrul Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești / din sursă externă prin încheiere de contract de prestări servicii cu asistent social autorizat, unde are domiciliul sau reședința persoana vârstnică, precum și de asistentul social/alt specialist din cadrul serviciului social, desemnat de Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești ca responsabil de caz(RC), prin decizie a Directorului executiv.

Poate fi manager de caz/responsabil de caz(MC/RC) asistentul social practicant.

13. Desemnarea MC/RC

În urma analizei solicitărilor și prevederilor cadrului legal, Primarul Municipiului Băilești emite dispoziția de desemnare a MC.

În desemnarea managerului de caz (MC) Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești ia în considerare cel puțin:

- a) Complexitatea cazului respectiv;
- b) Nevoia de a asigura continuitate în relația dintre beneficiar și SAS Băilești;
- c) Experiența profesională și cunoștințele MC privind tipologia serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice;
- d) Abilitățile MC de coordonare, comunicare și colaborare, precum și cronologia înregistrării solicitărilor.

Dispoziția de desemnare este inclusă în original în dosarul profesional al MC, iar o copie este inclusă în dosarul administrativ al beneficiarului pentru care a fost desemnat.

Referirea cazului/cazurilor de către Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești către MC/RC se face prin adresă scrisă.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești pune la dispoziția MC documentele din dosarul beneficiarului, contactele profesioniștilor care participă la implementarea planului de servicii sociale/PIA, alte documente relevante pentru diferite etape în procesul de acordare a asistenței sociale.

Baza de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale se constituie de către MC din cadrul SAS Băilești, inclusiv pe baza informațiilor transmise de furnizorii de servicii sociale, prin responsabilii de caz (RC) din cadrul serviciilor sociale, precum și pe baza informațiilor privind îngrijitorii informali.

14. Criterii generale de eligibilitate a beneficiarilor în conformitate 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. Din punct de vedere al Serviciului de Asistență și Protecție Socială Băilești mai jos sunt prezentate câteva criterii generale care sunt adesea luate în considerare:

- a) Vârsta:** De obicei, persoanele care au peste 65 de ani sunt considerate vârstnici și pot fi eligibile pentru management de caz;
- b) Starea de sănătate:** Vârstnicii cu boli cronice, dizabilități, sau alte probleme de sănătate care necesită suport medical sau social sunt adesea prioritari pentru 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 de management de caz.
- d) Situația socio-economică:** Vârstnicii cu venituri mici sau fără susținere familială sunt adesea 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 management de caz.
- f) Locația:** Serviciile sociale sunt limitate la nivelul orașului Băilești.
- 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 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 regulate;
- e). Sunt persoane cu resurse financiare limitate/inexistente.
- f). etc.

Criterii care au la bază necesitatea consilierii psihologice:

- a). Au vârsta peste 65 de ani;
- b). Sunt singuri și prezintă stare de anxietate/depresie;
- c). Au probleme de relaționare cu membrii familiei;
- d). Sunt victime ale violenței domestice;
- e). Au probleme cu alcoolul;
- f). Au probleme de sănătate personale/în familie, care le afectează starea psihică;
- g). Au resurse financiare limitate/nu au resurse financiare, ceea ce le provoacă probleme de adaptare

socială;

h). Au relații sociale tensionate cu vecinii/rudele;

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.

15. Sistem de comunicare internă și interinstituțională

Un sistem de comunicare internă și interinstituțională în asistența socială este esențial pentru a asigura coordonarea eficientă a serviciilor sociale și a intervențiilor destinate beneficiarilor acestora.

Acest sistem implică fluxuri de informații între diverse instituții, organizații, și profesioniști din domeniul asistenței sociale, sănătății, educației, justiției, și al altor sectoare relevante.

4.1. Structura de comunicare internă

Canale de comunicare: E-mail-uri, Intranet-uri, platforme de colaborare (de ex. Microsoft Teams, Slack, etc.), telefoane, întâlniri periodice, etc.

Procese: Proceduri clar definite pentru raportarea cazurilor, actualizarea dosarelor beneficiarilor, și transmiterea informațiilor relevante către echipele implicate.

Transparentă și acces la informații: Asigurarea că toți membrii echipei au acces la informațiile necesare pentru a lua decizii informate în timp real.

4.2 Sistemul de comunicare interinstituțională

Protocoale de colaborare: Acorduri și parteneriate între diverse instituții (de ex. Direcțiile Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, spitale, poliție, justiție, etc.) pentru a defini rolurile, responsabilitățile și fluxurile de comunicare.

Platforme de comunicare partajată: Sisteme informatice integrate care permit accesul diferitelor instituții la datele necesare (de ex. registrul electronic de evidență a cazurilor, dosare electronice, registre electronice, baze de date, etc.).

Întâlniri Interinstituționale: Comisii mixte, grupuri de lucru, întâlniri periodice între reprezentanți ai instituțiilor implicate pentru a discuta cazurile complexe și a coordona intervențiile.

4.3. 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.

4.4 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.

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

4.5 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.

16. Managementul situațiilor de risc (procedura este detaliată separat)

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești se asigură că MC cunoaște și aplică managementul situațiilor de risc.

MC evaluează, ori de câte ori consideră sau cel puțin semestrial, riscurile care pot interveni în situația beneficiarului, precum și resursele posibile pentru prevenirea/limitarea acestora.

MC implică beneficiarul/reprezentantul legal și membrii personalului în analiza riscurilor care pot interveni în realizarea obiectivelor planificate sau în situația proprie.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești în asigurarea managementului de caz are în vedere protecția persoanei vârstnice împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și abuzului în stabilirea măsurilor de asistență socială și în prestarea serviciilor sociale.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești elaborează și aplică *procedura privind protecția împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și a altor forme de abuz.*

Procedura precizează cel puțin:

- a) Enumerarea posibilelor situații/categorii de abuz asupra persoanelor vârstnice și a semnelor de identificare acestora;
- b) Descrierea semnelor de identificare a posibilelor situații de abuz;
- c) Modul de identificare și semnalarea cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz;
- d) Regulile cu privire la raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz;
- e) Modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.

MC cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.

MC încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență, neglijare și abuz.

În situații de identificare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, rolul MC este de a stabili componența echipei multidisciplinare care va realiza evaluarea detaliată a situației, de a coordona această echipă, de a stabili strategii de intervenție clare și roluri bine definite pentru fiecare specialist, astfel încât să se producă rezultatele așteptate într-un interval de timp determinat.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești /Îngrijitorul informal asigură un mediu fără pericole pentru beneficiari din punctul de vedere al protecției împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Serviciul de Asistență și Protecție Socială Băilești elaborează și aplică *procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.*

Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante.

MC cunoaște și respectă procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

MC încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

În situații de identificare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante aplicate beneficiarului, rolul MC este de a stabili componența echipei multidisciplinare care va realiza evaluarea detaliată a situației, de a coordona această echipă, de a stabili strategii de intervenție clare și roluri bine definite pentru fiecare specialist, astfel încât să se producă rezultatele așteptate într-un interval de timp determinat.

Primery
Musura



H. Pagina 14 din 14
Secretar general
Căpitan
Comitetul de
Supraveghere