ROMÂNIA
JUDEȚUL SIBIU
CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

HOTĂRÂREA

nr.**164** din **27.08.2026**

privind aprobarea Procedurilor operaționale aplicabile Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)

Analizând temeiurile juridice, respectiv:

a) art. 3, art. 4, art. 6 și art. 7 din Legea nr. 199 din 17 noiembrie 1997 pentru ratificarea Cartei europene a autonomiei locale, adoptată la Strasbourg la 15 octombrie 1985;

b) art. 121 alin. (1) și alin.(2) din Constituția României, republicată;

c) art. 7 alin. (2) din Legea nr. 287/2009, Codul civil, republicat, cu modificările și completările ulterioare;

d) Legea nr. 292/2011 asistenţei sociale, cu modificările şi completările ulterioare;

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

f) art. 5 alin. (3) și art. 8 alin. (2) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

g) H.G. nr. 924/01.08.2024 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

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

i) H.G. nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare;

j) art. 1, lit. h) din Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecţie a copilului şi altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum şi a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat şi cantinele sociale, cu modificările și completările ulterioare;

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

l) art. 129 alin. (2) lit. a), alin. (3) lit. c) și alin (7), lit. b) din Ordonanța de Urgență nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările şi completările ulterioare, conform cărora consiliul local exercită atribuții privind organizarea și funcționarea aparatului de specialitate al primarului, ale instituțiilor publice de interes local și aprobă, în condițiile legii, la propunerea primarului, înființarea, organizarea și statul de funcții ale aparatului de specialitate al primarului, ale instituțiilor publice de interes local, cu modificările şi completările ulterioare;

Ținând cont de:

a) Proiectul de hotărâre privind aprobarea Procedurilor operaționale aplicabile Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I), inițiat de Primarul Orașului Cisnădie;

b) Referatul de aprobare nr. 27859/12.08.2026 privind aprobarea Procedurilor operaționale aplicabile Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I), întocmit de Primarul Orașului Cisnădie în calitate de inițiator;

c) Raportul de specialitate nr. 27862/12.08.2026 privind aprobarea Procedurilor operaționale aplicabile Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I), întocmit de Direcția de asistență socială;

d) Avizul comisiei economico-financiare, agricultură, programe de dezvoltare, mediu și turism nr. 472/26.08.2026;

e) Avizul comisiei tehnice, amenajarea teritoriului, administrarea domeniului public-privat, gospodărie orășenească și comerț nr. 482/26.08.2026;

f) Avizul comisiei juridice, ordine publică, sănătate, protecție socială, învățământ, cultură, culte, tineret și sport nr. 495/26.08.2026;

Luând act de:

a) Hotărârea Consiliului Local nr. 91/22.05.2026 privind aprobarea înființării serviciului social furnizat la domiciliu „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - COD 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)", a organigramei, a statului de funcții și a regulamentului de organizare și funcționare al acestuia;

În temeiul prevederilor art. 139 alin. (1) coroborat cu art. 196 alin. (1) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare,

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

întrunit în ședință ordinară, adoptă prezenta hotărâre.

Art.1 Se aprobă **Procedura operațională privind accesarea serviciului de îngrijire și asistență la domiciliu, cod: PO.01**, conform Anexei nr. 1, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.2 Se aprobă **Procedura operațională privind informarea beneficiarilor de servicii de îngrijire la domiciliu, cod: PO.02**, conform Anexei nr. 2, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.3 Se aprobă **Procedura operațională privind acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu și asigurarea managementului de caz, cod: PO.03**, conform Anexei nr. 3, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.4 Se aprobă **Procedura operațională privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu, cod: PO.04**, conform Anexei nr. 4, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.5 Se aprobă **Procedura operațională privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor, cod: PO.05**, conform Anexei nr. 5, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.6 Se aprobă **Procedura operațională privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijare, cod: PO.06**, conform Anexei nr. 6, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.7 Se aprobă **Procedura operațională privind notificarea incidentelor deosebite, cod: PO.07, conform Anexei nr. 7**, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.8 Se aprobă **Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, cod: PO.08**, conform Anexei nr. 8, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.9 Cu ducerea la îndeplinire a prezentei hotărâri se încredințează primarul orașului Cisnădie, prin Direcția de Asistență Socială.

Art.10 Prezenta hotărâre se comunică de Secretarul General al Orașului Cisnădie către:

- Instituția Prefectului, Județul Sibiu;
- Primarul Orașului Cisnădie;
- Dosar ședință;
- Evidență hotărâri;

- Direcția economică;
- Direcția administrație publică locală;
- Direcția de Asistență Socială;
- Afișaj.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
Mihaela-Eleonora DRAGOMIR

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE,
Daniela-Maria SZASZ

PROCEDURI ADMINISTRATIVE OBLIGATORII,
anterioare atestării autenticității Hotărârii Consiliului Local nr. 164 / 27.08.2026

PROCEDURA DE VOT UTILIZATĂ		Vot prin ridicarea mâinii individual	
HOTĂRÂRE CU CARACTER INDIVIDUAL			
0	Hotărâre care se adoptă cu votul: **majorității simple a consilierilor locali prezenți**	Voturi necesare	10
1	Numărul consilierilor locali, potrivit legii		19
2	Numărul consilierilor locali în funcție		19
3	Numărul consilierilor locali prezenți la adoptarea hotărârii		19
4	Numărul voturilor **„PENTRU"**		19
5	Numărul voturilor **„ÎMPOTRIVĂ"**	Voturile „ABȚINERE" se numără la voturile „ÎMPOTRIVĂ".	0
6	Numărul voturilor **„ABȚINERE"**		0
7	Numărul consilierilor locali care absentează motivat		0
8	Numărul consilierilor locali care absentează nemotivat		0
9	Numărul consilierilor locali care nu iau parte la deliberare și la adoptarea hotărârii, neavând drept de vot		0

PROCEDURI ADMINISTRATIVE OBLIGATORII,
ulterioare adoptării Hotărârii Consiliului Local nr. 164 / 27.08.2026

Nr. crt.	OPERAȚIUNI EFECTUATE	Data	Semnătura persoanei responsabile să efectueze procedura
0	1	2	3
1	Adoptarea hotărârii	27.08.2026	
2	Comunicarea către primar		
3	Data până la care hotărârea trebuie comunicată prefectului, potrivit legii	09.09.2026	
4	Comunicarea către prefectul județului		
5	Comunicarea către persoanele cărora li se adresează		
6	Devine obligatorie sau produce efecte juridice începând cu		

ANEXA nr. 1 la hotărârea nr. 164/27.08.2026

PRIMĂRIA ORAȘULUI CISNĂDIE, JUDEȚUL SIBIU

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)

Procedura operațională

PRIVIND ACCESAREA SERVICIULUI DE ÎNGRIJIRE ȘI ASISTENȚĂ LA DOMICILIU

cod: PO.01

Ediția I

2026

Cuprins

Nr. componentă	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Pagina de gardă	1
	Cuprins	2
	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul procedurii operaționale	3
1.	Scop	4
2.	Domeniu de aplicare	4
3.	Documente de referință	5
4.	Definiții și abrevieri	7
5.	Descrierea activității sau procesului	8
6.	Responsabilități	20
7.	Anexe	21

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Elena Cristina Atănăsoaie	Asistent manager		
2.	Verificat/ Avizat	Adriana – Sanda Orlea	Manager proiect		
4.	Aprobat	Mircea Orlățan	Primar		

Capitolul 1. Scopul procedurii operaționale

1.1. Stabileşte modul de realizare a activității, compartimentele şi persoanele implicate.
1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.
1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.
1.4. Sprijină auditul şi/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare şi/sau control, iar pe conducerea Direcției de Asistență Socială Cisnădie, în luarea deciziei.
1.5. Scopul procedurii este cunoaşterea şi acceptarea de către beneficiari/reprezentanții legali a condițiilor de acordare a serviciului, a documentelor necesare şi a etapelor care trebuie parcurse în vederea accesării serviciilor oferite de Serviciul de îngrijire şi asistență pentru seniori Cisnădie.

Capitolul 2. Domeniul de aplicare

2.1. Precizarea activității la care se referă procedura operațională

- Organizarea activităților de accesare a serviciului de îngrijire şi asistență la domiciliu.
- Încadrarea în criteriile de eligibilitate a beneficiarilor pentru acordarea serviciilor de îngrijire şi asistență la domiciliu.
- Stabilirea documentelor utilizate în vederea accesării serviciilor, conform legislației în vigoare.

2.2. Delimitarea activității în cadrul portofoliului de activități desfăşurate (toate etapele ce vor fi parcurse privind activitatea de accesare a serviciilor de îngrijire la domiciliu)

- Completarea Fişei de identificare persoană vârstnică la risc
- Depunerea solicitării de accesare a serviciului.
- Evaluarea inițială în vederea încadrării în criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.
- Evaluarea socio-medicală, economică şi familială (evaluarea complexă).
- Întocmirea dosarului personal al beneficiarului.
- Emiterea dispoziției primarului privind stabilirea dreptului la servicii sociale şi încheierea contractului de furnizare a serviciilor sociale.

2.3. Lista principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată

a) Această activitate depinde de următoarele activități:

- Informarea beneficiarilor de servicii de îngrijire la domiciliu (PO.02).
- Promovarea serviciilor sociale în comunitate (cabinete de medicină de familie, mass-media, autorități locale).

b) De această activitate depind următoarele activități:

- Acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice (PO.03).
- Suspendarea/încetarea acordării serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu (PO.04).

Capitolul 3. Documente de referință aplicabile activității procedurale

3.1. Reglementări internaționale

- Standardele internaționale de control intern (COSO).

3.2. Legislație primară

- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 2.489/2023 pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, Anexa nr. 8 – Standarde minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810 ID-I (aplicabil până la actualizarea standardelor, conform art. 2 alin. (7) din H.G. nr. 268/2026);

- Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare (modificată prin H.G. nr. 1.311/23.10.2024);
- Hotărârea Guvernului nr. 268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale (în vigoare de la 1 iulie 2026, prin care s-a abrogat H.G. nr. 867/2015);
- Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025 pentru aprobarea modelului-cadru al contractului de servicii sociale, al informărilor transmise serviciului public de asistență socială, a procedurii de fundamentare a bugetului necesar, precum și a indicatorilor pentru monitorizarea serviciilor sociale acordate ca măsură de asistență socială;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal (GDPR);
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

3.3. Reglementări interne

- Hotărârea Consiliului Local Cisnădie nr. 91/22.05.2026 privind înființarea serviciului social „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie" – Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810ID-I), a organigramei, a statului de funcții și a regulamentului de organizare și funcționare al acestuia;
- Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie;
- Carta drepturilor beneficiarilor de servicii sociale;
- Codul etic al al serviciului social „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)";
- Contractul de finanțare nr. PIDS/632/PIDS_P6/OP4/ESO4.11/PIDS_A26/348427 pentru proiectul „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor", cod SMIS 2021: 348427.

Capitolul 4. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția
1.	Procedură	prezentare în scris a paşilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite şi a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor şi sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților
2.	Procedură operațională	procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfăşoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul serviciului social
3.	Ediție a unei proceduri	forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată şi difuzată
4.	Revizie în cadrul unei ediții	acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate şi difuzate
5.	Beneficiar de servicii sociale	" reprezintă persoana care primeşte beneficii de asistenţă socială şi/sau, după caz, servicii sociale" (Conform art. 6 din Legea 292/2011, legea asistenței sociale)
6.	Confidențialitate	principiu al asistenței sociale potrivit căruia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale şi informațiilor referitoare la viața privată şi situația de dificultate în care se află (Legea nr. 292/2011)
7.	Conducătorul compartimentului	Asistentul social cu atribuții de coordonator al Serviciului de îngrijire şi asistență pentru seniori Cisnădie
10.	Contract pentru acordarea serviciilor sociale	documentul prin care furnizorul de servicii sociale se obligă să presteze beneficiarului, la un termen stabilit, una sau mai multe servicii sociale, conform modelului-cadru aprobat prin Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului şi solidarității sociale nr. 1.126/2025
11.	Management de caz	procesul complex prin care se identifică, se evaluează şi se gestionează nevoile individuale ale unei persoane sau ale unei familii, în vederea obținerii unor rezultate pozitive şi a unei îmbunătățiri a calității vieții.

Capitolul 5. Descrierea procedurii operaționale

5.1. Generalități

Procedura privind accesarea „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie" – Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I) cuprinde etapele care se parcurg pentru realizarea activității de accesare a serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu.

Conform legislației în vigoare, serviciile sociale reprezintă activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.

Persoanele vârstnice dependente beneficiază de servicii de îngrijire personală acordate în concordanță cu gradul de dependență în care se află și nevoile individuale, precum și în funcție de situația familială și veniturile de care dispun. Serviciile furnizate de Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie se acordă fără plata unei contribuții din partea persoanelor vârstnice, pe toată durata de implementare și sustenabilitate a proiectului „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor", cod SMIS 2021: 348427.

5.2. Documente utilizate

5.2.1. Lista și proveniența documentelor

Standard minim de calitate aplicabil: **Ordinul nr. 29/2019** pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale, **Anexa 8** - Standarde minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810 ID - I.

Serviciilor de îngrijirea furnizate de Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie, se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar. Rezultatele așteptate în urma utilizării formularelor utilizate în procesul de evaluare:

- Beneficiarii sunt îngrijiți în vederea creșterii calității vieții în locuința proprie.
- Serviciile asigurate sunt corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar.

Formularele utilizate în cadrul întocmirii dosarului de admitere al persoanelor vârstnice, sunt:

- ✓ Fișă de identificare persoană vârstnică la risc
- ✓ Anchetă socială
- ✓ Cerere de acordare servicii, însoțită de documentele personale ale persoanei vârstnice
- ✓ Decizia de desemnare a managerului de caz
- ✓ Fișă de evaluare inițială
- ✓ Fișa de consiliere socială
- ✓ Plan de intervenție
- ✓ Interviu privind încadrarea în grad de dependență
- ✓ Fișa de evaluare socio-medicală, conform Grilei națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000, cu modificările și completările ulterioare.
- ✓ Referat și Dispoziția Primarului privind stabilirea dreptului la servicii sociale
- ✓ Planul individualizat de asistență și îngrijire a vârstnicului
- ✓ Contractul pentru acordarea seviciilor sociale

5.2.2. Conținutul și rolul documentelor

Documentele au conținutul conform modelelor prevăzute în anexele precizate în cele ce urmează:

- Anexa nr. 1 – Fișa de identificare a persoanei vârstnice la risc
- Anexa nr. 2 – Anchetă socială
- Anexa nr. 3 – Cerere de acordare a serviciilor sociale pentru persoane vârstnice
- Anexa nr. 4 – Fișa de evaluare inițială
- Anexa nr. 5 – Fișa de consiliere
- Anexa nr. 6 – Plan de intervenție
- Anexa nr. 7 – Fișa de evaluare socio-medicală (geriatrică)
- Anexa nr. 8 – Planul individualizat de asistență și îngrijire (P.I.A.I.)
- Anexa nr. 9 – Contract pentru acordarea serviciilor sociale
- Anexa nr. 10 – Interviu privind încadrarea în grad de dependență

5.2.3. Modalitatea de lucru și circuitul documentelor

a. Identificarea cazului și consilierea inițială.

În vederea identificării cazurilor persoanelor vârstnice cu domiciliul/reședința pe raza adminsitrativ teritorială a orașului Cisnădie aflate la risc, asistentul social din cadrul Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie:

- evaluează și completează fișa de identificare persoană vârstnică la risc (Anexa 1). Completează „Nu este cazul." în situația în care nu a identificat astfel de informații.

- în cazul în care se identifică cel puțin un risc pentru persoana vârstnică evaluată, asistentul social realizează Ancheta socială (Anexa 2) la domiciliul/reședința persoanei vârstnice și

- realizează consilierea acesteia privind dreptul fundamental al acesteia la asistență socială.

Serviciile sociale furnizate de Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie se acordă la cererea scrisă a persoanei vârstnice interesate sau a reprezentantului legal al acesteia, referirea din partea asistentului medical comunitar sau din partea unei organizații private, autosesizarea DAS Cisnădie.

Cererea (Anexa 3) poate fi transmisă pe suport hârtie sau în format electronic și trebuie însoțită de declarația pe propria răspundere privind veridicitatea datelor declarate, precum și de alte documente doveditoare, respectiv:

- Copie Buletin Identitate / Carte de Identitate al/a persoanei vârstnice și după caz copie Buletin Identitate / Carte de Identitate a/al aparținătorilor;
- Copie cupon pensie al persoanei vârstnice
- Certificat de încadrare în grad de handicap (după caz)
- alte documente: recomandări și/sau evaluări ale medicului de familie/medicului specialist, planul de externare și de continuare a serviciilor de îngrijire medicală în comunitate)
- veniturile persoanei vârstnice și bunurile acesteia și, după caz, veniturile/ bunurile susținătorilor legali

- Copie act medical (bilet de ieșire, adeverință medicală)

Cererea se înregistrează la Direcția de Asistență Socială Cisnădie și se repartizează de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie către Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie.

În momentul depunerii Cererii de admitere, persoana vârstnică sau reprezentantul legal/susținătorul legal al acestuia sunt informați despre aspectele legate de accesarea serviciului, stabilite prin intermediul procedurii prezente. De asemenea sunt informați despre posibilitatea de a consulta această procedură la sediul serviciului.

b. Evaluarea inițială, întocmirea planului de intervenție și încadrarea în criteriile de eligibilitate.

După stabilirea nevoii de servicii sociale pentru persoana vârstnică, conform fișei de identificare persoană vârstnică la risc și a anchetei sociale, este desemnat managerul de caz care va asigura managementul de caz pentru persoana vârstnică respectivă, prin Decizia directorului DAS Cinsădie.

Evaluarea inițială se realizează de MC, prin deplasarea la domiciliul potențialului beneficiar.

În această etapă, MC identifică toate aspectele legate de starea şi nevoile specifice ale persoanei vârstnice ca posibil beneficiar. Pe parcursul procesului de evaluare, MC implică persoana vârstnică şi, după caz, alte persoane apropiate acesteia, într-un proces continuu de colectare a informaţiilor şi de luare a deciziilor pentru a ajuta persoana vârstnică să îşi identifice obiectivele, să îşi înţeleagă punctele forte şi dificultăţile.

În cadrul procesului de evaluare inițială, persoana primeşte gratuit informaţiile referitoare la riscurile sociale şi drepturile de protecţie socială de care poate beneficia, precum şi, după caz, consilierea necesară în vederea depăşirii situaţiilor de dificultate. Informaţiile puse la dispoziția persoanei beneficiare în cadrul consilierii inițiale sunt consemnate de MC în fişa de consiliere (Anexa nr. 5).

MC consemnează rezultatele evaluării în fişa de evaluare iniţială (Anexei nr. 4). În cadrul acestei etape MC verifică încadrarea în criteriile de eligibilitate şi necesitatea oferirii de servicii de îngrijire prin Serviciul de îngrijire şi asistență pentru seniori Cisnădie.

Criteriile de eligibilitate a admiterii beneficiarilor în Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie sunt următoarele:

A. persoane vârstnice cu vârsta de peste 65 de ani, cu domiciliul/reședința pe raza administrativă a orașului Cisnădie, aflate în una sau mai multe dintre următoarele situații, conform art. 3 din Legea nr. 17/2000:

a) nu au familie sau nu se află în întreținerea unei sau a unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare;

b) nu au locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii;

c) nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;

d) nu se pot gospodări singure sau necesită îngrijire specializată;

e) se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale, din cauza bolii ori stării fizice sau psihice;

B. Beneficiarii serviciilor sociale se află în situație de dependență, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare

C. Beneficiarii serviciilor sociale nu realizează venituri proprii sau veniturile lunare realizate sunt mai mici decât salariul minim brut pe țară garantat în plată, la nivelul acestuia valabil la data includerii persoanei în grupul țintă.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate de „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)" trebuie să îndeplinească simultan condițiile menționate la pct. A., B. și C.

Furnizarea serviciilor sociale se asigură cu respectarea următoarei ordini de priorități:

Furnizarea serviciilor sociale se asigură cu respectarea următoarei ordini de priorități:

- Persoane vârstnice dependente fără întreținători legali,
- Persoane vârstnice dependente, cu întreținători legali care locuiesc sau nu cu acestea, care nu-și pot îndeplini obligația legală de

întreținere din motive independente de voința lor, din cauza stării de sănătate, situației economice precare și/sau sarcinilor familiale;

Imediat după finalizarea Fișei de evaluare inițială, MC întocmește Planul de intervenție. (Anexa nr. 6). Planul de intervenție este completat/revizuit pe baza informațiilor rezultate din procesul de vealuare complexă.

În urma procesului de evaluare inițială, MC analizează documentele depuse de solicitant, ancheta socială, fișa de evaluare inițială și planul de intervenție, precum și încadrarea solicitantului în criteriile de eligibilitate și:

- În situația în care serviciul are capacitatea de a primi un nou beneficiar iar documentele suport prezentate de acesta atestă nevoia acordării de servicii, va informa telefonic solicitantul că se va demara procesul de evaluare complexă a beneficiarului în vederea admiterii lui în cămin;

- În situația în care constată că solicitantul nu se încadrează în criteriile de eligibilitate, persoana vârstnică/susținătorul legal este informat de către MC și identifică împreună cu acesta servicile sociale adecvate nevoii persoanei vârstnice.

În situația în care solcitantul este informat că se încadrează în criteriile de eligibilitate și că va fi demarat procesul de evaluare complexă, solicitantul va fi informat cu privire la depunerea documentelor necesare pentru realizarea evaluării complexe a situației persoanei vârstnice. Potențialul beneficiar va depune următoarele documente:

- Acte de stare civilă: copii ale buletinului sau cărții de identitate, certificatului de naștere și de căsătorie, certificat de deces pentru soț/soție, sentință de divorț, după caz

- Acte de stare civilă pentru reprezentant legal/susținătorii legali/persoane obligate la întreținere conform Codului Civil: buletine sau cărți de identitate

- Acte doveditoare privind veniturile solicitantului: cupon de pensie, adeverințe de venit impozabil eliberate de organele financiare teritoriale, alte acte sau, după caz, declarație pe propria răspundere că nu are venituri.

- Adeverința medicală emisă de medicul de familie al beneficiarului în care sunt precizate toate afecțiunile de care suferă vârstnicul.

- Alte documente medicale din care să reiasă starea de sănătate şi sau tratamentul medicamentos al persoanei vârstnice

- Declarație pe propria răspundere privind veridicitatea informațiilor furnizate;

- Acordul scris privind prelucrarea datelor cu caracter personal, conform GDPR.

c. Evaluarea complexă, revizuirea planului de intervenție şi dispoziția de aprobare a dreptului la servicii de îngrijire

În condiţiile în care evaluarea iniţială evidenţiază existenţa unor nevoi speciale pentru a căror rezolvare se impune participarea unei echipe interdisciplinare şi/sau implicarea altor instituţii, MC face demersurile pentru efectuarea evaluării complexe, respectiv încadrare într-un grad de dependenţă şi evaluarea autonomiei funcţionale şi participă la realizarea acestora.

Solicitantului i se aduce la cunoştinţă necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare şi de a furniza informaţii reale evaluatorului/evaluatorilor. În situaţia în care solicitantul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării. În cazul în care reprezentantul legal/susţinătorul legal nu poate sau nu doreşte să participe la procesul de evaluare, acesta îşi exprimă în scris acordul ca personalul serviciului să efectueze evaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

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

Echipa pluridisciplinară din cadrul Serviciului, coordonată de MC desemnat, realizează evaluarea complexă a situaţiei persoanei vârstnice la domiciliul potenţialului beneficiar.

Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al statusului funcţional fizic şi psihic, stării de sănătate şi gradului de autonomie păstrată, capacităţii de comunicare, relaţiilor familiale şi sociale, nivelului de educaţie, situaţiei socio-economice, nevoilor speciale de tratament şi de recuperare/reabilitare, nevoilor educaţionale, culturale şi spirituale, riscurilor posibile, eventualelor dependenţe (droguri, alcool, tutun etc.), a capacităţii de muncă.

La evaluarea efectuată se utilizează inclusiv documentele emise de medici specialişti şi medici de familie, de psihologi, de fizioterapeuţi, kinetoterapeuţi ş.a., documentele de evaluare realizate de structurile specializate în evaluarea complexă, precum şi anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în centru.

Beneficiarului i se aduce la cunoştinţă necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare şi de a furniza informaţii reale evaluatorului/evaluatorilor.

În situaţia în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu doreşte să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta îşi exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

Evaluarea medicală, este realizată de către medicul de familie/specialist al potențialului beneficiar, prin grija reprezentantului legal/susținătorului legal al acestuia.

Personalul de specialitate din cadrul echipelor interdisciplinare care realizează evaluarea complexă comunică rezultatul evaluării complexe, în scris, în toate cazurile, în termen de 10 zile lucrătoare, de la data întocmirii documentului, către DAS Cisnădie, în atenția MC.

În cadrul procesului de evaluare complexă MC:

- evaluează şi încadrează persoana vârstnică într-un grad de dependență prin aplicarea unui interviu, față în față sau online cu persoana vârstnică. Interviul se realizează prin aplicarea chestionarului prevăzut în Anexa nr. 10 și

- evaluează autonomia funcțională a persoanei vârstnice

Rezultatul evaluării complexe se consemnează, prin grija MC, în fişa de evaluare sociomedicală (geriatrică) (Anexa nr. 7). În urma evaluării complexe se stabileşte încadrarea în gradul de dependență, nevoile persoanei vârstnice precum şi serviciile sociale ce urmează a fi acordate.

În baza rezultatelor evaluării complexe, MC revizuieşte planul de intervenție, în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii rezultatului evaluării.

La revizuirea planului de intervenție, MC trebuie să țină cont de aspecte privind:

a) motivaţia persoanei sau a reprezentantului legal al acesteia de a solicita autorităţilor statului asistenţă şi îngrijire;

b) motivaţia persoanei de a participa activ la programele, măsurile de intervenţie şi serviciile sociale recomandate;

c) consecinţele negative asupra persoanei în cazul neacordării serviciilor sociale necesare;

d) percepţia proprie privind capacitatea funcţională, performanţele şi resursele;

e) nevoile de suport ale personalului de asistenţă şi îngrijire formală şi informală;

f) existenţa serviciilor sociale în comunitate, modul în care acestea pot răspunde nevoilor persoanei, precum şi posibilitatea de acces a beneficiarului la serviciul respectiv.

În baza Planului de intervenţie, MC întocmeşte un Referat de propunere aprobare a dreptului la servicii sociale de îngrijire la domiciliu, care este avizat de directorul executiv al DAS Cisnădie şi aprobat de primarul oraşului Cisnădie.

În baza referatului de propunere aprobare a dreptului la servicii sociale de îngrijire, primarul Oraşului Cisnădie emite dispoziţia de aprobare a dreptului la servicii sociale de îngrijire la domiciliu. După emiterea dispoziţiei de aprobare a dreptului la servicii sociale de îngrijirela domiciliu, beneficiarul este informat cu privire la prevederile dispoziţiei de aprobare a dreptului la servicii sociale de îngrijire la domiciliu, în termen de maxim 5 zile de la emietrea acesteia.

<u>d. Întocmirea Planului Individualizat de Asistenţă şi Îngrijire şi încheierea contractului de servicii</u>

MC în colaborare cu echipa de specialişti ai serviciului şi cu implicarea beneficiarului întocmeşte Planul individualizat de asistenţă şi îngrijire a vârstnicului (P.I.A.I.) (Anexa 8), care sunt anexă la Contractul de furnizare a serviciilor sociale.

Modelul P.I.A.I., modul de întocmire precum şi implementarea acestuia respectă prevederile standardelor minime de calitate. Planul individualizat de asistenţă şi îngrijire este aprobat de către directorul DAS Cisnădie.

La întocmirea P.I.A.I. beneficiarul participă activ şi este încurajat să-şi exprime preferinţele/dorinţele. În situaţia în care reprezentantul legal/susţinătorul legal nu poate fi prezent pentru a semna evaluarea şi planificarea activităţilor, acesta completează, odată

cu semnarea contractului de furnizare servicii, un acord scris prin care își dă acceptul cu privire la deciziile și recomandările formulate de personalul serviciului referitoare la îngrijirea și asistarea beneficiarului.

În baza Dispoziției de aprobare a dreptului la servicii sociale de îngrijire la domiciliu, Fișei de evaluare socio-medicală (geriatrică) și a P.I.A.I. -lui, MC întocmește Contractul pentru acordarea serviciilor sociale (Anexa 9), care se încheie în 2 sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor, astfel încât, câte un exemplar original din contract să revină fiecărei părți.

În termen de 5 zile de la semnarea cotractului, MC din cadrul Serviciului va informa în scris DAS Cisnădie, cu privire la datele privind încheierea contractului.

MC explică beneficiarului/reprezentantului legal prevederile din contractul/contractele de servicii, în mod deosebit pe cele referitoare la responsabilităţi şi la condiţiile de modificare şi reziliere.

Programul de acordare a serviciilor se stabileşte de comun acord cu beneficiarul, în funcție de nevoile acestuia și de capacitatea serviciului. Orice cerere de modificare a programului se face cu minimum 48 de ore înainte, telefonic sau în scris; modificarea prevederilor contractuale se face prin act adițional. În situații de urgență (îmbolnăvire, indisponibilitate a îngrijitorului), coordonatorul asigură, în limita posibilităților, un alt îngrijitor sau un program alternativ, stabilit de comun acord cu beneficiarul.

Acceptarea de noi beneficiari se face numai în limita capacității Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie de a oferi servicii de calitate, conform standardelor minime aplicabile.

e. Contribuția/plata serviciilor de îngrijire la domiciliu

Serviciile sociale furnizate de „Serviciul de îngrijire şi asistență pentru seniori Cisnădie - Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)", se asigură fără plata unei contribuții din partea persoanelor vârstnice.

f. Dosarul de caz:

Odată cu admiterea în Serviciu, fiecarui beneficiar i se întocmește un Dosar personal. Dosarul personal al beneficiarului este structurat în două părţi independente:

- o parte denumită dosar administrativ şi

- o parte denumită dosar profesional.

Dosarul administrativ reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului la care pot avea acces şi alţi specialişti, reprezentanţi ai furnizorilor de servicii, organe de control etc., în conformitate cu prevederile legale, şi cuprinde:

- Documentele depuse de beneficiar/susţinător legal prevăzute
- Fişa de identificare a riscurilor
- Ancheta socială
- Fişă de evaluare iniţială şi plan de intervenţie
- Fişa de consiliere
- Fişă de evaluare socio-medicală (geriatrică)
- Plan de intervenţie revizuit
- Referat de propunere aprobare a dreptului la servicii sociale de îngrijire la domiciliu,
- Dispoziţie de aprobare a dreptului la servicii sociale de îngrijire la domiciliu
- Plan individualizat de asistenţă şi îngrijire
- Contractul pentru acordarea serviciilor sociale
- Minute, fişe de monitorizare, note de informare, dispoziţii/decizii/hotărâri, adrese/solicitări către alte instituţii/furnizori de servicii sociale, documente elaborate de instituţii/furnizori de servicii sociale

Dosarul personal este un document confidenţial, care se păstrează la sediul căminului şi se supune normelor de confidenţialitate prevăzute de codul de conduită.

Dosarul profesional reprezintă acea parte din dosarul beneficiarului care poate fi făcută cunoscută doar altor asistenţi sociali, la transferul cazului, încheierea cazului sau în cazul verificării activităţii MC, şi cuprinde informaţii de tip: documentele de sesizare, note de interviu, ghiduri de interviu, solicitări de evaluare specializată (medicală, psihologică), propuneri echipă de intervenţie, listă de servicii sociale, psihologice, medicale, alte note ale MC. Dosarul profesional rămâne la MC.

După admiterea, MC prezintă beneficiarilor personalul, Regulamentul de organizare şi funcţionare, procedurile interne şi Codul de etică, iar data efectuării informării şi semnătura beneficiarului se consemnează în scris în Registrul de evidenţă privind informarea beneficiarilor.

Dosarul administrativ al beneficiarilor se păstrează în condiţii de securitate şi confidenţialitate la sediul Serviciului.

Serviciul deţine un Registru de evidenţă a persoanelor beneficiare de servicii socialer în care se consemnează cel puţin: numele şi prenumele beneficiarului, numărul cererii de admitere, numărul şi data dispoziţiei de admitere, numărul şi data contractului de furnizare servicii.

5.3. Resurse necesare

5.3.1. Resurse materiale

Rechizite, linii telefonice, echipamente informatice, calculatoare, acces la baza de date, imprimantă, internet, mobilier de birou, mijloc de transport pentru vizitele la domiciliu.

5.3.2. Resurse umane

Persoanele implicate, prin sarcinile de serviciu, în realizarea activităţii procedurate sunt:

- Primarul Oraşului Cisnădie – aprobă, prin dispoziţie, admiterea în serviciu;
- directorul executiv al Direcţiei de Asistenţă Socială Cisnădie;
- Asistentul social cu atribuţii de coordonator;
- asistentul social/managerul de caz, asistentul medical comunitar, kinetoterapeutul – realizează evaluarea beneficiarilor, îngrijitoare.

5.3.3. Resurse financiare

Sunt prevăzute în bugetul proiectului „Acţiuni integrate în sprijinul seniorilor" (cod SMIS 2021: 348427) şi, ulterior perioadei de sustenabilitate, în bugetul local al Oraşului Cisnădie; sunt necesare pentru achiziţionarea resurselor materiale.

5.4. Valorificarea rezultatelor activității

Rezultatele se concretizează în acordarea serviciilor furnizate de Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie către beneficiari. Prin aplicarea procedurii se urmărește coerența în executarea lucrărilor, claritate, continuitate, transparență și exactitatea datelor.

Capitolul 6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

RESPONSABILITĂȚI:

PRIMARUL ORAȘULUI CISNĂDIE

- Emite dispoziția de stabilire a dreptului la servicii sociale de îngrijire la domiciliu (admitere).

DIRECTORUL EXECUTIV AL DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ CISNĂDIE

- Repartizează cererea de acordare a serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice.
- Avizează referatul de admitere în serviciu.
- Aprobă PIAI

ASISTENTUL SOCIAL CU ATRIBUȚII DE COORDONATOR

- Verifică realizarea evaluării complexe și întocmirea P.I.A.I.
- Semnează contractul de furnizare a serviciilor sociale, alături de beneficiar/reprezentantul legal.

ASISTENTUL SOCIAL/MANAGERUL DE CAZ (MC/RC)

- Realizează fișa de identificare a persoanei la risc, ancheta socială, evaluarea inițială, fișa de consiliere, fișa de evaluare socio-medicală (geriatrică)
- Elaborează planul de intervenție și, împreună cu echipa pluridisciplinară, P.I.A.I.
- Întocmește și gestionează dosarul personal al beneficiarului.

Capitolul 7. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare – loc	Arhivare – perioadă
1.	Fișa de identificare a persoanei vârstnice la risc	Asistent social	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
2.	Anchetă socială	Asistent social	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
3.	Cerere de acordare a serviciilor sociale pentru persoane vârstnice	Solicitant/reprezentant legal	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
4.	Fișa de evaluare inițială	Asistent social	Asistent social cu atribuții de coordona	1	Serviciul de îngrijire și asistenț	Dosarul beneficiarului	Permanent

			tor		ă pentru seniori Cisnădie		
5.	Fișa de consiliere	Asistent social	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
6.	Plan de intervenție	Asistent social	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
7.	Fișa de evaluare socio-medicală	Echipa pluridisciplinară	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
8.	Plan individualizat de asistență și îngrijire (P.I.A.I.)	Managerul de caz	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență	Dosarul beneficiarului	Permenent

					pentru seniori Cisnădie		
9.	Contract pentru acordarea serviciilor sociale	Direcția de Asistență Socială Cisnădie/beneficiar	Primarul Orașului Cisnădie	2	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
10.	Interviu privind încadrarea în grad de dependență	Asistent social	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent

Anexa nr. 1 la Procedura PO.01

Fișa de identificare a persoanei vârstnice la risc

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social conform pct. 5.2.3 din Procedura PO.01.

Nr. unic: Număr unic de înregistrare (poziție) în Registrul persoanelor vârstnice la risc			
Data completării Fișei de identificare persoana vârstnică la risc (zi/lună/an):			
Persoana vârstnică:			
a) Nume și prenume:			
b) Sex: 1. M 2. F			
c) Adresa:			
Reprezentantul SPAS care a completat Fișa de identificare persoana vârstnică la risc și a înregistrat în Registrul persoanelor vârstnice la risc:			
a) nume și prenume	c) telefon: 0728856015		
b) profesia Asistent Social	d) e-mail: asistentasociala@cisnadie.ro		
c) funcția în cadrul SPAS/primăriei CONSILIER			
Sursa informațiilor, după caz:			
Indicatorii de risc care arată nevoi potențiale de sprijin	Da	Nu	Nu știu
1. Rețeaua de sprijin **Criteriul 1: Persoana vârstnică fără sprijin din partea familiei sau a unei rețele de sprijin**			
a) Persoană vârstnică care trăiește singură și nu are rude în proximitate - în localitate sau în alte localități învecinate, și nici prieteni, vecini, alte persoane cu care să interacționeze regulat și care să o sprijine			
b) Persoană vârstnică care trăiește în context familial, dar este la risc de abuz sau neglijare* *Semne ale unui posibil abuz, conform secțiunii aferente din anexa nr. 1 la Standardele minime de calitate privind managementul de caz în			

serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, aprobate prin Ordinul ministrului muncii şi solidarităţii sociale nr. 2.489/2023.			
2. **Starea de sănătate** **Criteriul 2: Persoana vârstnică cu afecţiuni ce necesită îngrijire specializată sau care se află în imposibilitatea de a-şi asigura nevoile sociomedicale, din cauza bolii ori stării fizice sau psihice**			
a) Persoană vârstnică care nu este luată în evidenţa unui medic de familie			
b) Persoană vârstnică cu dificultăţi în realizarea activităţilor vieţii cotidiene din cauza unor probleme grave de sănătate legate de vedere			
c) Persoană vârstnică cu dificultăţi în realizarea activităţilor vieţii cotidiene din cauza unor probleme grave de sănătate legate de auz			
d) Persoană vârstnică cu dificultăţi în realizarea activităţilor vieţii cotidiene din cauza unor probleme grave de sănătate legate de mobilitate - mers, urcat scări etc.			
e) Persoană vârstnică cu dificultăţi în realizarea activităţilor vieţii cotidiene din cauza unor probleme grave de sănătate legate de memorie, concentrare sau cogniţie			
f) Persoană vârstnică cu dificultăţi în realizarea activităţilor vieţii cotidiene din cauza unor probleme grave de sănătate legate de comunicare			
g) Persoană vârstnică cu probleme de sănătate mintală care nu este diagnosticată de un medic de specialitate/nu beneficiază de tratament adecvat			
h) Persoană vârstnică cu risc suicidal, comportament autodistructiv, inclusiv consumul abuziv de alcool şi/sau substanţe interzise, sau care reprezintă un risc pentru alte persoane			
3. **Autonomie** **Criteriul 3: Persoana vârstnică nu are capacitatea de a se gospodări şi de a îndeplini cerinţele fireşti ale vieţii cotidiene.**			
a) Persoană vârstnică care necesită sprijin pentru activităţile de bază ale vieţii cotidiene - hrănire şi hidratare, transfer şi mobilizare - urcare/coborâre din pat/scaun, deplasare în interior, îmbrăcare şi dezbrăcare, folosirea toaletei, asigurarea igienei corporale, comunicare;			
b) Persoană vârstnică care nu primeşte ajutor deşi ar avea nevoie pentru îndeplinirea activităţilor instrumentale ale vieţii cotidiene - prepararea hranei, efectuarea de cumpărături, activităţi de menaj şi spălătorie, administrarea medicamentelor, facilitarea deplasării în exterior şi			

însoțire, activități de administrare și gestionare a bunurilor, acompaniere și socializare			
4. Condițiile de locuit **Criteriul 4: Persoana vârstnică nu are locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii.**			
a) Persoană vârstnică fără locuință sau care locuiește fără drept de ședere, în anumite spații de locuit, inclusiv spații construite ilegal			
b) Persoană vârstnică care stă într-o locuință improvizată, în spații care nu sunt destinate acestui scop - magazii, case de apă, elemente de canalizare, construcții în stare avansată de degradare, grote, cocioabe etc.			
c) Persoana vârstnică locuiește în condiții improprii/întâmpină probleme privind siguranța locuinței, spre exemplu, scurgeri prin acoperiș, pereți umezi, ferestre/dușumele putrede sau deteriorate			
d) Persoana vârstnică nu are acces la utilități, în mod special la sursă de apă și electricitate			
e) Persoana vârstnică nu dispune de dotări minime necesare pregătirii hranei, asigurării încălzirii și de mobilier de strictă necesitate			
f) Persoana vârstnică care trăiește într-o locuință care nu este adaptată nevoilor specifice persoanei vârstnice și pot exista riscuri de cădere, de accidentare a persoanei, de incendiu etc.			
5. Situația economică **Criteriul 5: Persoana vârstnică nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea satisfacerii nevoilor curente ale vieții (inclusiv a îngrijirii necesare).**			
a) Persoana vârstnică nu realizează venituri proprii			
b) Persoană vârstnică la risc de sărăcie monetară: venitul persoanei vârstnice pe membru de familie este maximum 400 lei			
c) Persoană vârstnică la risc de sărăcie extremă: cu regularitate, nu a putut încălzi locuința sau nu a putut asigura hrana zilnică			
d) Persoană vârstnică cu venituri reduse care s-ar încadra pentru beneficii sociale pentru combaterea sărăciei - venit minim de incluziune, ajutor încălzirea locuinței, ajutor de urgență, cantină socială etc., dar nu le primește, din diferite motive			

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

Concluzii

Dacă persoana vârstnică se află în cel puţin una dintre situaţiile de mai sus care ar putea indica o nevoie de sprijin, se notează "Da = 1" în dreptul criteriului prevăzut de cadrul legal pentru activarea dreptului la asistenţă socială.

	Da	Nu
1. **Reţea de sprijin** **Criteriul 1:** Persoana vârstnică nu are familie sau nu se află în întreţinerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispoziţiilor legale în vigoare. Se completează "Da = 1" dacă măcar unul (oricare) dintre lit. a) sau b) este completat cu "Da = 1".		
2. **Starea de Sănătate** **Criteriul 2:** Persoană vârstnică cu afecţiuni ce necesită îngrijire specializată sau care se află în imposibilitatea de a-şi asigura nevoile sociomedicale, din cauza bolii ori stării fizice sau psihice. Se completează "Da = 1" dacă măcar unul (oricare) dintre lit. a)-h) este completat cu "Da = 1".		
3. **Autonomie** **Criteriul 3:** Persoana vârstnică nu are capacitatea de a se gospodări şi de a îndeplini cerinţele fireşti ale vieţii cotidiene. Se completează "Da = 1" dacă măcar unul (oricare) dintre lit. a) sau b) este completat cu "Da = 1".		
4. **Condiţiile de locuit** **Criteriul 4:** Persoana vârstnică nu are locuinţă şi nici posibilitatea de a-şi asigura condiţiile de locuit pe baza resurselor proprii. Se completează "Da = 1" dacă măcar unul (oricare) dintre lit. a)-f) este completat cu "Da = 1".		
5. **Situaţia economică** **Criteriul 5:** Persoana vârstnică nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea satisfacerii nevoilor curente ale vieţii (inclusiv a îngrijirii necesare). Se completează "Da = 1" dacă măcar unul (oricare) dintre lit. a)-d) este completat cu "Da = 1".		
Concluzia fişei de identificare a persoanei vârstnice la risc Persoana este înregistrată ca "persoană vârstnică la risc" Se completează "Da = 1" dacă măcar unul dintre criteriile 1-5 este completat cu "Da = 1" sau dacă	Da	Nu

Dacă "Da" AS1.	Cine va informa/a informat, va consilia/a consiliat persoana cu privire la măsurile de sprijin existente şi la oportunitatea evaluării?
	a) Nume şi prenume:
	b) Funcţia: consilier
	c) La data (zi/lună/an):

AS2.	Persoana/reprezentantul legal/familia a fost informată	Da	Nu
	a) Persoana a acceptat să fie evaluată de SPAS cu privire la gradul de dependență și nevoile specifice de ÎLD	Da	Nu
	b) Persoana a refuzat să fie evaluată de SPAS cu privire la gradul de dependență și nevoile specifice de ÎLD	Da	Nu
Dacă a acceptat AS3.	Cine va realiza evaluarea nevoilor, conform reglementărilor?		
	a) Nume și prenume:		
	b) Funcția: Consilier		
	c) La data (zi/lună/an):		

ACORD privind înscrierea în Registrul persoanelor vârstnice aflate în risc și prelucrarea datelor cu caracter personal

Subsemnatul/a _____, CNP _____, domiciliat/ă în _____, în calitate de: |_| beneficiar |_| reprezentant legal al beneficiarului _____, declar următoarele:

- ☐ am fost informat/ă cu privire la înscrierea mea/persoanei pe care o reprezint în Registrul persoanelor vârstnice aflate în risc, ținut de Direcția de Asistență Socială Cisnădie, precum și cu privire la temeiul legal al acestei înscrieri;
- ☐ îmi exprim opțiunile privind transmiterea datelor către terți conform bifelor completate la Secțiunea V din prezentul document și am înțeles caracterul voluntar al acestui consimțământ;
- ☐ am fost informat/ă cu privire la drepturile mele, prevăzute la Secțiunea VIII, și la datele de contact ale operatorului și ale ANSPDCP.

Data: _____ Semnătura: _____

Asistent social/persoana care a colectat acordul (nume, funcție, semnătura):

_____

Anexa nr. 2 la Procedura PO.01

Ancheta socială

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se realizează de asistentul social prin deplasare la domiciliul solicitantului, conform pct. 5.2.3 din Procedura PO.01.

ANCHETĂ SOCIALĂ

Data evaluării .....

Scopul efectuării anchetei sociale este stabilirea statutului şi a contextului social în care persoana vârstnică trăieşte.

I. PERSOANA EVALUATĂ

Numele .... prenumele .....

Adresa: str. ..... nr. ....., bl..... , sc..... ap. .....,judeţul ..... telefon..... ..... e-mail ....., ocupaţia .....

Studii: fără [ ] primare; [ ] gimnaziale; [ ] medii; [ ] superioare [ ]

B.I./C.I.: ..... seria ..... nr. ....., eliberat de ..... la data . ...../. ..../.....

CNP: |_ |_ |_ |_ |_ | _| _| _|_ |_ |_ | _| _|

Starea civilă: necăsătorit; [ ] căsătorit; [ ] văduv [ ] de la data ..... .; divorţat de la data .....; despărţit în fapt.....; altele: .....

Certificat de încadrare în grad de handicap: da [ ] nu[ ]

(dacă da, specificaţi) gradul ....., codul handicapului ....., valabilitatea certificatului: .....

Copii: da [ ] nu [ ] (dacă da, completaţi tabelul de mai jos):

NUME ŞI PRENUME	C.N.P.	ADRESA	TELEFON

Medic familie/curant ..... telefon.....

II. **REPREZENTANT LEGAL**

Numele ..... prenumele .....

Calitatea: soţ/soţie; [ ] fiu/fiică; [ ] rudă, relaţia de rudenie [ ] alte persoane [ ]
.....

Locul şi data naşterii ...../....., vârsta .....

Adresa .....

Telefon..... ....., e-mail .....

III. **EVALUARE SOCIALĂ**

A. Locuinţă: [ ] casă; [ ] apartament la bloc; [ ] alte situaţii.

Situaţia juridică a locuinţei proprietate personală [ ] contract de întreținere [ ] chirie [ ] tolerat în spațiu
[

altă situație.....

Condițiile locative: satisfăcătoare [ ] nesatisfăcătoare [ ]

B. **REȚEA DE FAMILIE**: trăieşte singur[ ]cu soţ/soţie; [ ]cu copii; [ ] cu alte rude; [ ]cu alte persoane. [
]

- este ajutat de familie: da; cu bani [ ] cu mâncare[ ] activităţi de menaj[ ]
- relaţiile cu familia sunt: bune [ ] cu probleme[ ] fără relaţii[ ]
- există risc de neglijare: da [ ] nu[ ]

  (dacă da, specificaţi) .....;
- există risc de abuzare: da[ ] nu [ ]

  (dacă da, specificaţi) .....;

Informaţii relevante despre persoanele care locuiesc cu persoana evaluată sau care o sprijină (numele şi prenumele, gradul de rudenie, adresa, telefonul)

.....
.....

PERSOANA DE CONTACT ÎN CAZ DE URGENȚĂ:

Numele ..... prenumele .....

Calitatea: soț/soție[ ] fiu/fiică; [ ]rudă [ ] relația de rudenie ..... alte persoane
.....

Locul și data nașterii ...../.....adresa
.....
.....Date de contact.....

C. **Rețea de prieteni, vecini**:

- are relații cu prietenii, vecinii: da [ ] nu [ ] relații de întrajutorare [ ]

Dacă da, specificați:
.....

.....

D. **EVALUAREA SITUAȚIEI ECONOMICE**:

Veniturile lunare sunt reprezentate de.....

Bunuri mobile și imobile aflate în posesie: .....

E. **REZULTATELE EVALUĂRII**:

- Tratamentul și îngrijirea persoanei vârstnice se pot realiza la domiciliul persoanei: da [ ] nu [ ]

Dacă nu, se vor preciza cauzele:
.....

- Nevoile identificate: 1. .....;

2. .....

- Oferta locală de servicii poate acoperi următoarele nevoi identificate:

1. .....

2. .....

CONCLUZII ŞI RECOMANDĂRI:

.....

.....

Asistent social: ..... Semnătura .....

Anexa nr. 3 la Procedura PO.01

Cerere de acordare a serviciilor sociale pentru persoane vârstnice

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de solicitant/reprezentant legal și se depune la sediul Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie sau la registratura D.A.S. Cisnădie, conform pct. 5.2.3 din Procedura PO.01.

UNITATEA ADMINISTRATIV TERITORIALĂ ORAȘUL CISNĂDIE, JUDEȚUL SIBIU	**AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU PLĂȚI ȘI INSPECȚIE SOCIALĂ**

CERERE - DECLARAȚIE PE PROPRIA RĂSPUNDERE
pentru acordarea unor drepturi de asistență socială

Stimați cetățeni, Statul român, în conformitate cu prevederile constituționale, dorește să vă ajute să depășiți momentele speciale prin care treceți, dvs. și familia dvs. Pentru aceasta vă adresăm rugămintea să citiți cu foarte multă atenție formularul și să completați cu sinceritate toate datele solicitate, conform indicațiilor de mai jos.

Cu speranța că situația dvs. personală se va schimba în bine cât mai curând, vă mulțumim pentru înțelegere!

Pentru cererea de servicii sociale acordate ca măsură de asistență socială se completează acele rubrici din formular, aplicabile situației dumneavoastră, conform prevederilor legilor speciale în baza căror solicitați dreptul la servicii sociale ca măsură de asistență socială. Asistentul social vă poate sprijini în identificarea câmpurilor/rubricilor a căror completare este obligatorie, explicarea documentelor justificative necesare, a etapelor care urmează după depunerea cererii, a rolului evaluării și planului de intervenție.

Cererea nu se utilizează pentru copiii care beneficiază de servicii destinate prevenirii separării copilului de părinții săi, precum și de servicii destinate protecției speciale a copilului separat, temporar sau definitiv, de părinții săi.

Cap. 1. Acest capitol al cererii se completează de către solicitant. (Dacă solicitantul este persoana îndreptățită sau reprezentantul familiei, datele se vor repeta și la Cop. 2.

Subsemnatul(a):	
Numele	|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Prenumele	|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Cod numeric personal	|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Cetățenia? ☐ **Română** ☐ **UE** ☐ **Non-UE**	și anume (țara) .....
Act de identitate/doveditor*) |_|_|_|_| Seria |_|_|_| Nr. |_|_|_|_|_|_|_|	
Eliberat de |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| La data de |_|_|_|_|_|_|_|_| **(z z) (l l) (a a a a)**	

(*) Pentru cetățenii români:	Pentru cetățenii străini sau apatrizi:	Pentru cetățenii UE, SEE sau Confed. Elvețiană:
BI - buletin de identitate **P** - pașaport	**PST** - permis de ședere temporară	**CIN** - certificat înregistrare
CI - carte de identitate	**DI** - document de identitate	**CR** - carte de rezidență
CIP - carte de identitate provizorie	**PSTL** - permis de ședere pe termen lung	

Date de contact: Strada |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Nr. |__|__|__|__|__| Bl. |__|__|__|__|__| Sc. |__|__| Et. |__|__| Apart. |__|__|__|__| Sector |__|__|
Localitatea |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Judeţ |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Telefon |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| Mobil |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

☐ **În nume propriu** ☐ **În calitate de reprezentant al familiei mele** ☐ **În numele persoanei îndreptățite**

Vă rog să aprobați acordarea:

☐ **Venitului minim de incluziune** ☐ **Ajutorului pentru încălzire**
☐ **Suplimentului pentru energie**

☐ *Serviciului social : Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie – cod serviciu 881.3.4.SDOM.PV / 8810 ID-I*

Cap. 2. Date despre persoana îndreptățită

Numele |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Prenumele |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Cod numeric personal |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Cetățenia? ☐ **Română** ☐ **UE** ☐ **Non-UE** și anume (țara) ....

Act de identitate/doveditor*) (copie atașată) |__|__|__|__| **Seria** |__|__|__| **Nr.** |__|__|__|__|__|__|__|
Eliberat de |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| **La data de** |__|__|__|__|__|__|__|__|
(z z) (l l) (a a a a)

(*) Pentru cetățenii români:	Pentru cetățenii străini sau apatrizi:	Pentru cetățenii UE, SEE sau Confed. Elvețiană:
CN - Certificat de naștere	**PST** - permis de ședere temporară	**CIN** - certificat înregistrare
BI - buletin de identitate	**DI** - document de identitate	**CR** - carte de rezidență
CI - carte de identitate	**PSTL** - permis de ședere pe termen lung	
CIP - carte de identitate provizorie		
P - pașaport		

Domiciliul/Date de contact:
Strada |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Nr. |__|__|__|__|__| **Bl.** |__|__|__|__|__| **Sc.** |__|__| **Et.** |__|__| **Apart.** |__|__|__|__| **Sector** |__|__|
Localitatea |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Judeţ |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Telefon |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| **Mobil** |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Starea civilă? ☐ căsătorit(ă) ☐ necăsătorit(ă) ☐ uniune consensuală
☐ văduv(ă) ☐ divorţat(ă) ☐ despărţit(ă) în fapt

Situaţia şcolară? ☐ fără studii ☐ generale ☐ medii ☐ superioare

Situaţia profesională? ☐ salariat ☐ pensionar ☐ şomer ☐ student
☐ independent ☐ lucrător agricol ☐ lucrător ocazional ☐ elev
Altele .....

Venituri totale realizate în luna anterioară depunerii cererii? |__|__|__|__| **lei**

Grad de dizabilitate? ☐ **Nu** ☐ **Da**

Dacă beneficiază sau a beneficiat de unele drepturi de asistenţă socială?

☐ **Nu**

☐ **Da** ☐ **Venit minim de incluziune**
☐ **Supliment pentru energie**
☐ **Ajutorul pentru Încălzirea Locuinţei (pentru sezonul rece anterior)**

☐ **Energie termică** ☐ **Gaze naturale** ☐ **Energie electrică** ☐ **Lemne, cărbuni**

Cap. 3. Date despre familia persoanei îndreptăţite formată din ..... persoane majore (inclusiv persoana îndreptăţită) şi ..... copii:

a) Date despre partenerul/partenera persoanei îndreptăţite:

Numele |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Prenumele |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Cod numeric personal |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Cetățenia? ☐ **Română**	☐ **UE** ☐ **Non-UE**	şi anume (țara) ....

Act de identitate/doveditor*) (copie ataşată) |_|_|_|_| **Seria** |_|_|_| **Nr.** |_|_|_|_|_|_|_|
Eliberat de |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| **La data de** |_|_|_|_|_|_|_|_|
(z z) (l l) (a a a a)

Situația şcolară?	☐ fără studii	☐ generale	☐ medii	☐ superioare

Situația profesională?	☐ salariat	☐ pensionar	☐ şomer	☐ student
	☐ independent	☐ lucrător agricol	☐ lucrător ocazional	☐ elev
	Altele			

Venituri totale realizate în luna anterioară depunerii cererii? |_|_|_|_| **lei**

Grad de dizabilitate? ☐ **Nu** ☐ **Da** (se vor ataşa acte doveditoare)

b) Date despre copiii persoanei îndreptățite:

1. Numele |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Prenumele |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Cod numeric personal |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Act de identitate/doveditor*) (copie ataşată) |_|_|_|_| Seria |_|_|_| Nr. |_|_|_|_|_|_|_|_|

Relația de rudenie cu persoana îndreptățită?	☐ copil natural	☐ copil adoptat	☐ copil în plasament familial
	☐ copil în tutelă	☐ copil în curatelă	☐ copil încredințat spre adopție

Situația şcolară?	☐ preşcolar	☐ elev cls. I - VIII	Şcoala nr. ....
	☐ fără studii	☐ elev cls. IX - XII	Loc. ....

Grad de dizabilitate? ☐ **Nu** ☐ **Da** (se vor ataşa acte doveditoare)

2. Numele |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Prenumele |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Cod numeric personal |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Act de identitate/doveditor*) (copie ataşată) |_|_|_|_| Seria |_|_|_| Nr. |_|_|_|_|_|_|_|_|

Relația de rudenie cu	☐ copil natural	☐ copil adoptat	☐ copil în plasament familial

persoana îndreptățită?	☐ copil în tutelă	☐ copil în curatelă	☐ copil încredințat spre adopție

Situația școlară?	☐ preșcolar	☐ elev cls. I - VIII	Școala nr. .....
	☐ fără studii	☐ elev cls. IX - XII	Loc. .....

Grad de dizabilitate?	☐ **Nu**	☐ **Da** (se vor atașa acte doveditoare)

3. Numele	_____
Prenumele	_____
Cod numeric personal	_____
Act de identitate/doveditor*) (copie atașată)	____ Seria ___ Nr. _____

Relația de rudenie cu persoana îndreptățită?	☐ copil natural	☐ copil adoptat	☐ copil în plasament familial
	☐ copil în tutelă	☐ copil în curatelă	☐ copil încredințat spre adopție

Situația școlară?	☐ preșcolar	☐ elev cls. I - VIII	Școala nr. .....
	☐ fără studii	☐ elev cls. IX - XII	Loc. .....

Grad de dizabilitate?	☐ **Nu**	☐ **Da** (se vor atașa acte doveditoare)

4. Numele	_____
Prenumele	_____
Cod numeric personal	_____
Act de identitate/doveditor*) (copie atașată)	____ Seria ___ Nr. _____

Relația de rudenie cu persoana îndreptățită?	☐ copil natural	☐ copil adoptat	☐ copil în plasament familial
	☐ copil în tutelă	☐ copil în curatelă	☐ copil încredințat spre adopție

Situația școlară?	☐ preșcolar	☐ elev cls. I - VIII	Școala nr. .....
	☐ fără studii	☐ elev cls. IX - XII	Loc. .....

Grad de dizabilitate?	☐ **Nu**	☐ **Da** (se vor atașa acte doveditoare)

c) Date despre celelalte persoane majore din familia persoanei îndreptățite:

1. Numele	_____
Prenumele	_____
Cod numeric personal	_____

Cetățenia? ☐ **UE** și anume (țara) .....
☐ **Română** ☐ **Non-UE**

Act de identitate/doveditor*) (copie atașată) |__|__|__|__| **Seria** |__|__|__| **Nr.** |__|__|__|__|__|__|__|
Eliberat de |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| **La data de** |__|__|__|__|__|__|__|__|
(z z) (l l) (a a a a)

Dacă a locuit în afara țării în ultimii 2 ani? ☐ **Nu**
☐ **Da** În perioada anilor ..... Țara .....
În perioada anilor ..... Țara .....

Situația școlară? ☐ fără studii ☐ generale ☐ medii ☐ superioare

Situația profesională? ☐ salariat ☐ pensionar ☐ șomer ☐ student
☐ independent ☐ lucrător agricol ☐ lucrător ocazional ☐ elev
Altele .....

Venituri totale realizate în luna anterioară depunerii cererii? |__|__|__|__| **lei**

Grad de dizabilitate? ☐ **Nu** ☐ **Da** (se vor atașa acte doveditoare)

2. Numele |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Prenumele |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Cod numeric personal |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Cetățenia? ☐ **UE** și anume (țara) .....
☐ **Română** ☐ **Non-UE**

Act de identitate/doveditor*) (copie atașată) |__|__|__|__| **Seria** |__|__|__| **Nr.** |__|__|__|__|__|__|__|
Eliberat de |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| **La data de** |__|__|__|__|__|__|__|__|
(z z) (l l) (a a a a)

Dacă a locuit în afara țării în ultimii 2 ani? ☐ **Nu**
☐ **Da** În perioada anilor ..... Țara .....
În perioada anilor ..... Țara .....

Situația școlară? ☐ fără studii ☐ generale ☐ medii ☐ superioare

Situația profesională? ☐ salariat ☐ pensionar ☐ șomer ☐ student

☐ independent ☐ lucrător agricol ☐ lucrător ocazional ☐ elev
Altele .....

Venituri totale realizate în luna anterioară depunerii cererii? |__|__|__|__| **lei**

Grad de dizabilitate? ☐ **Nu** ☐ **Da** (se vor atașa acte doveditoare)

3. Numele |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Prenumele |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Cod numeric personal |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Cetățenia? ☐ **Română** ☐ **UE** ☐ **Non-UE** și anume (țara) .....

Act de identitate/doveditor*) (copie atașată) |__|__|__|__| **Seria** |__|__|__| **Nr.** |__|__|__|__|__|__|
Eliberat de |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| **La data de** |__|__|__|__|__|__|__|__|
(z z) (l l) (a a a a)

Dacă a locuit în afara țării în ultimii 2 ani? ☐ **Nu**
☐ **Da** În perioada anilor ..... Țara .....
În perioada anilor ..... Țara .....

Situația școlară? ☐ fără studii ☐ generale ☐ medii ☐ superioare

Situația profesională? ☐ salariat ☐ pensionar ☐ șomer ☐ student
☐ independent ☐ lucrător agricol ☐ lucrător ocazional ☐ elev
Altele .....

Venituri totale realizate în luna anterioară depunerii cererii? |__|__|__|__| **lei**

Grad de dizabilitate? ☐ **Nu** ☐ **Da** (se vor atașa acte doveditoare)

4. Numele |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Prenumele |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Cod numeric personal |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Cetățenia? ☐ **Română** ☐ **UE** ☐ **Non-UE** și anume (țara) .....

Act de identitate/doveditor*) (copie atașată) |__|__|__|__| **Seria** |__|__|__| **Nr.** |__|__|__|__|__|__|__|
Eliberat de |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| **La data de** |__|__|__|__|__|__|__|__|
(z z) (l l) (a a a a)

Dacă a locuit în afara țării în ultimii 2 ani? ☐ **Nu**
☐ **Da** În perioada anilor ..... Țara .....
În perioada anilor ..... Țara .....

Situația școlară? ☐ fără studii ☐ generale ☐ medii ☐ superioare

Situația profesională? ☐ salariat ☐ pensionar ☐ șomer ☐ student
☐ independent ☐ lucrător agricol ☐ lucrător ocazional ☐ elev
Altele .....

Venituri totale realizate în luna anterioară depunerii cererii? |__|__|__|__| **lei**

Grad de dizabilitate? ☐ **Nu** ☐ **Da** (se vor atașa acte doveditoare)

Cap. 4. În continuare se vor completa date privind locuința familiei/persoanei singure îndreptățită:

Familia/persoana singură îndreptățită locuiește:
☐ singură ☐ împreună cu altă persoană singură sau familie

Model locuință:

- ☐ Casă cu curte
- ☐ Casă fără curte
- ☐ Apartament la bloc
- ☐ Locuință socială
- ☐ Locuință de serviciu
- ☐ Locuință de necesitate
- ☐ Instituționalizat/nu are locuință

- ☐ 1 cameră
- ☐ 2 camere
- ☐ 3 camere
- ☐ 4 camere
- ☐ > 4 camere

Regimul juridic al locuinței

- ☐ Proprietate personală
- ☐ În închiriere public/privat
- Altele .....

Modul de dobândire al locuinței

- ☐ Cumpărare
- ☐ Moștenire

	Altele .....

Tipul locuinţei		
☐	**TIP A**	construcţia cu structura de rezistenţă din beton armat, metal, lemn, piatră, cărămidă arsă sau din orice alte materiale rezultate în urma unui tratament termic şi/sau chimic
☐	**TIP B**	construcţia cu pereţi exteriori din cărămidă nearsă sau din orice alte materiale nesupuse unui tratament termic şi/sau chimic

(Dacă are încheiată poliţă de asigurare a locuinţei?
☐ **Nu** ☐ **Da la societatea** .....
Nr. poliţă ..... **Valabilă de la** ..... **La** .....
Dacă polița acoperă riscurile obligatorii (cutremur, alunecări de teren, inundații)
☐ **Nu** ☐ **Da**

Familia/persoana singură îndreptăţită se încălzeşte cu:
☐ **ENERGIE TERMICĂ** **Denumire furnizor** |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Codul titularului de contract |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
☐ **GAZE NATURALE** **Denumire furnizor** |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Codul client |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
CLC |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
☐ **COMBUSTIBILI SOLIZI/PETROLIERI**
☐ **ENERGIE ELECTRICĂ** **Denumire furnizor** |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
Codul client |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
CLC |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Pentru consumul energetic*) din gospodărie, în afara încălzirii locuinţei, reprezentând iluminatul locuinţei, susţinerea facilităţilor de gătit şi asigurarea apei calde în locuinţă, asigurarea continuităţii în alimentare a echipamentelor electrice de care depinde viaţa persoanelor, din motive de sănătate, şi utilizarea mijloacelor de comunicare care presupun utilizarea de energie, se utilizează:

☐ **Energie termică** ☐ **Gaze naturale** ☐ **Combustibili solizi/petrolieri**
☐ **Energie electrică**

*) Se pot bifa mai multe surse de energie, în funcţie de ceea ce se utilizează în locuinţă.

Cap. 5. În acest Capitol se vor completa datele privind toate veniturile şi bunurile familiei/persoanei singure îndreptăţite în luna ....

Notă:
La stabilirea veniturilor nete lunare ale familiei se iau în considerare totalitatea sumelor primite/realizate de persoana singură, respectiv de fiecare membru al familiei. Acestea includ veniturile neimpozabile prevăzute la art. 62 din Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal, cu modificările şi completările ulterioare, sumele reprezentând valoarea obţinută după aplicarea cotei de impozitare asupra venitului impozabil stabilit conform

Legii nr. 227/2015, cu modificările şi completările ulterioare, obligaţii legale de întreţinere faţă de copii şi/sau faţă de părinţi şi alte creanţe legale. **Fac excepţie:**

- sumele primite cu titlu de prestaţii sociale în baza Legii nr. 448/2006 privind protecţia şi promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările şi completările ulterioare;
- alocaţia de stat pentru copii acordată în baza Legii nr. 61/1993 privind alocaţia de stat pentru copii, republicată, cu modificările şi completările ulterioare;
- sumele acordate ca burse sau alte forme de sprijin financiar destinate exclusiv pentru susţinerea educaţiei preşcolarilor, elevilor şi studenţilor, prin programe ale Ministerului Educaţiei, altor instituţii publice şi private, inclusiv organizaţii neguvernamentale;
- sumele primite din activitatea desfăşurată ca zilier, în condiţiile Legii nr. 52/2011 privind exercitarea unor activităţi cu caracter ocazional desfăşurate de zilieri, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, precum şi cele obţinute în calitate de prestator casnic în baza Legii nr. 111/2022 privind reglementarea activităţii prestatorului casnic;
- sumele primite de persoanele apte de muncă din familie ca urmare a participării la programe de formare profesională organizate în condiţiile legii, dacă acestea nu au titlu de venituri salariale;
- veniturilor obţinute din activităţile cu caracter ocazional desfăşurate de zilieri în condiţiile Legii nr. 52/2011 privind exercitarea unor activităţi cu caracter ocazional desfăşurate de zilieri, republicată, cu modificările şi completările ulterioare;
- stimulentul educaţional acordat, potrivit prevederilor Legii nr. 248/2015 privind stimularea participării în învăţământul preşcolar a copiilor provenind din familii defavorizate, republicată, sub formă de tichet social pentru stimularea participării în învăţământul preşcolar a copiilor proveniţi din familii defavorizate;
- sumele ocazionale acordate de la bugetul de stat sau bugetele locale cu caracter de despăgubiri sau sprijin financiar pentru situaţii excepţionale;
- ajutorul pentru încălzirea locuinţei şi suplimentul pentru energie acordate în baza Legii nr. 226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecţie socială pentru consumatorul vulnerabil de energie, cu modificările ulterioare.
- indemnizaţia lunară de hrană acordată în baza Legii nr.584/2002 privind măsurile de prevenire a răspândirii maladiei SIDA în România şi de protecţie a persoanelor infectate cu HIV sau bolnave de SIDA, cu modificările şi completările ulterioare şi indemnizaţia lunară de hrană prevăzută de Legea nr. 302/2018 privind măsurile de control al tuberculozei;
- sumele primite cu titlu de sprijin, asigurate din bugetul de stat sau fonduri nerambursabile, acordate în baza legii sau în baza programelor operaţionale aprobate.
- sumele primite ocazional din partea unor persoane fizice ori juridice, precum şi sumele cu titlu de ajutor de urgenţă primite de la bugetul de stat sau local.

Venitul minim de incluziune sau, după caz ajutorul pentru încălzire şi/sau suplimentul pentru locuire nu se acordă în cazul în care familia sau persoana singură are în proprietate, închiriere, comodat ori altă formă de deţinere cel puţin unul dintre bunurile cuprinse în lista bunurilor ce conduc la excluderea acordării venitului minim de incluziune.

În cazul familiei sau al persoanei singure care locuieşte şi gospodăreşte împreună cu alte familii ori persoane singure şi contribuie împreună la achiziţionarea sau realizarea unor bunuri şi a unor venituri din valorificarea acestora ori la consumul acestora, la stabilirea drepturilor menţionate se iau în considerare atât veniturile nete lunare proprii, cât şi partea ce îi revine de drept din veniturile lunare nete, realizate în comun de persoanele din gospodărie.

1. Cu privire la venituri

Venitul total al persoanei singure îndreptăţite/al familiei pentru care solicit dreptul

în luna |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
(se trece luna anterioară solicitării)
S-au realizat venituri de |__|__|__|__|__| Lei

2. Cu privire la bunuri

|__| Deţin în proprietate/închiriere/concesiune/arendă
|__| Clădiri, alte spaţii locative în afara locuinţei în care locuiesc
|__| Terenuri situate în intravilan cu suprafaţa de peste 1.200 mp în zona urbană/ 2.500 mp în zona rurală, în afara terenurilor de împrejmuire a locuinţei şi a curţii aferente
|__| Mai mult de un vehicul cu o vechime mai mare de 10 ani, cu drept de circulaţie pe drumurile publice
|__| Autovehicul cu drept de circulaţie pe drumurile publice cu o vechime mai mică de 10 ani şi care nu este destinat transportului persoanei cu handicap din familie
|__| Şalupe, bărci cu motor, iahturi sau alte tipuri de ambarcaţiuni (cu excepţia celor necesare pentru transport în cazul persoanelor care locuiesc în aria Rezervaţiei Biosferei Delta Dunării)

|__| Nu deţin în proprietate/închiriere/concesiune/arendă bunurile menţionate anterior

3. Cu privire la gospodărirea împreună cu alte persoane/familii

Venitul rezultat din gospodărirea împreună este în suma de |__|__|__|__|__| Lei/lună

4. Cu privire la veniturile din agricultură

|__| Realizez venituri impozabile din activităţi agricole, silvicultură şi piscicultura
|__| Nu realizez venituri impozabile din activităţi agricole, silvicultură şi piscicultură

5. Cu privire la conturi bancare

|__| Deţin/unul din membrii familiei deţine unul sau mai multe conturi/depozite bancare, a căror sumă totală este mai mare de 3 ori faţă de valoarea câştigului salarial mediu brut prevăzut de Legea asigurărilor sociale de stat

Cap. 6. Modalitatea de plată a venitului minim de incluziune (cu excepţia ajutoarelor pentru încălzirea locuinţei/suplimentului pentru energie în căzut energiei termice, gazelor naturale şi energiei electrice)

|__| **Mandat poştal**
|__| **În cont bancar** **Nume titular cont** .....
Număr cont bancar .....
Deschis la banca .....

Cap. 7. Acord privind prelucrarea datelor cu caracter personal, precum şi pentru preluarea de informaţii pentru acordarea dreptului

|__|
Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul acordării venitului minim de incluziune, precum şi a altor drepturi complementare acestuia, ori de natură socială, precum şi prelucrarea în scop statistic a acestora.

|__|
Sunt de acord cu preluarea de date şi informaţii cu privire la persoana mea şi/sau a membrilor familiei pe care o reprezint, pentru acordarea venitului minim de incluziune.

Cap. 8. Declar pe proprie răspundere şi sub sancţiunile Codului penal că datele şi informaţiile prezentate sunt complete şi corespund realităţii şi mă oblig să aduc la cunoştinţa autorităţilor, în scris şi în termenul prevăzut de lege, orice modificare a situaţiei mai sus prezentate care poate conduce la încetarea sau

suspendarea drepturilor.

Data .....

Numele solicitantului .....

Semnătura .....

Anexă

Informații referitoare la nevoile și situațiile particulare în care se află persoana și membrii familiei pentru care se solicită serviciul social - situații care justifică solicitarea serviciului social

solicit acordarea serviciilor de îngrijire și asistență la domiciliu, pentru următoarele motive:

_____

_____

_____

_____

_____

Anexez prezentei cereri: copie C.I., copie cupon de pensie/decizie de pensionare, documente medicale, declarație pe propria răspundere, acord GDPR, acord scris privind utilizarea imaginii și a datelor cu caracter personal.

NOTĂ:

În situația în care, potrivit actelor normative aplicabile, există documente în care se consemnează justificarea realizării evaluării pentru acordarea serviciului social, se menționează documentul.

Spre exemplu, pentru persoane vârstnice, în situația în care serviciul public de asistență socială a completat fișa de identificare persoană vârstnică la risc și a înregistrat persoana vârstnică în Registrul persoanelor vârstnice la risc, în conformitate cu Metodologia-cadru de evaluare a nevoilor comunității în vederea organizării serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice, aprobată prin Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 1.923/2024, se completează/se bifează "☐ persoana înregistrată în Registrul persoanelor vârstnice la risc".

Anexa nr. 4 la Procedura PO.01

Fișa de evaluare inițială

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social/managerul de caz, în termen de maximum 10 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii, conform pct. 5.2.3 din Procedura PO.01.

FIŞĂ DE EVALUARE INIŢIALĂ

Data luării în evidenţă:

Identificat prin:

- Telefon	☐
- Cererea persoanei vârstnice/reprezentanţilor legali ai acesteia depusă la Serviciul public de asistenţă socială/furnizorul/furnizorii de servicii sociale (SPAS/FSS) pentru servicii sociale sau pentru venit minim de incluziune	☐
Informarea primită de la un FSS cu privire la:	☐
- încheierea unui contract de servicii sociale pentru prestarea unor servicii sociale persoanei vârstnice;	☐
- suspendarea acordării serviciilor pe perioadă determinată;	☐
- încetarea acordării serviciilor.	☐
- Referirea din partea asistentului medical comunitar, din partea unui alt serviciu public sau a unei organizaţii private	☐
- Autosesizarea SPAS/FSS	☐
- Sesizarea din partea îngrijitorilor informali	☐

- Alte situaţii (descriere)	☐

Persoana evaluată

Numele şi prenumele: _

Data şi locul naşterii: _____ în _____, Vârsta: __ ani

Adresa: Str. _____, nr. ___, ap. ___, Localitatea Cisnădie, judeţul Sibiu, codul postal 555300,

Telefon _____ e-mail _____

Act de identitate ___ seria ___ nr. _____

Cod numeric personal: _____

Susţinător legal: *(persoana care are obligaţia legală de întreţinere, aşa cum este prevăzută la art. 516 din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările şi completările ulterioare)*

Numele şi prenumele: _____

Data şi locul naşterii: _____, Vârsta: ____ ani

Adresa: Str. _____, nr. ____, ap. ____, Oraşul Cisnădie, Judeţul Sibiu, codul postal: 555300;

Telefon _____ e-mail _____

Act de identitate ___ seria ____ nr. _____

Reprezentantul legal:*(persoana desemnată, potrivit prevederilor art. 178 şi 2.009 din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, pentru a reprezenta interesele unei persoane vârstnice)*

Numele şi prenumele: _____

Data şi locul naşterii: _____, Vârsta: ____ ani

Adresa: Str. _____, nr. ____, ap. ____, Oraşul Cisnădie, Judeţul Sibiu, codul postal: 555300;

Telefon _____ e-mail _____

Act de identitate ___ seria ____ nr. _____

Persoana de contact în caz de urgenţă

Numele și prenumele: _____

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

Locul și data nașterii: _____

Adresa: Str. _____, nr. ___, ap. ___, Orașul Cisnădie, Județul Sibiu, codul postal: 555300;

Telefon _____ e-mail _____

Solicitările persoanei vârstnice/reprezentantului legal/ susținătorului legal: _____

Situații de urgență identificate: _____

Semne ale unui posibil abuz:

EMOȚIONALE ȘI COMPORTAMENTALE	
Schimbare neobișnuită în comportament sau somn	□
Frică sau anxietate	□
Izolare sau apatie	□
Tristețe	□
Persoana este incapabilă să răspundă pentru ea însăși.	□
Amenințări la adresa familiei, prietenilor și animalelor de companie	□
La adresa persoanei vârstnice se fac remarci degradante, insulte personale	□
FIZICE	
Oase rupte, vânătăi, bătăi	□
Medicale	□
Tăieturi, răni sau arsuri	□
Lenjerie ruptă, pătată de sânge	□
Boli cu transmitere sexuală fără a exista o altă explicație pentru această situație	□

Condiţii de viaţă precare	☐
Mizerie, nutriţie necorespunzătoare sau deshidratare, refuzul de a face baie	☐
Este lăsată fără suportul necesar pentru viaţa de zi cu zi (ochelari, baston, medicamente).	☐
Utilizarea inutilă a restricţiilor	☐
Tulburări de somn	☐
Ulcere netratate	☐
FINANCIARE	
Facturi neplătite	☐
Escrocherii	☐

Observaţii:

1. Este necesară realizarea evaluării complexe pentru finalizarea fişei de evaluare sociomedicală, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naţionale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările ulterioare prin Hotărârea nr. 1311/2024 intrată în valabilitate din 01.03.2025: ☐ Da ☐ Nu.

2. Se elaborează plan de intervenţie: ☐ Da ☐ Nu

3. Persoana a fost referită (dacă este cazul), la internarea într-o Unitate medico-socială şi/sau Cămin pentru personae vârstnice.

Subsemnatul/a _____, CNP _____, domiciliat/ă în _____, în calitate de: |_| beneficiar |_| reprezentant legal al beneficiarului _____, declar următoarele:

- ☐ am fost informat/ă cu privire la înscrierea mea/persoanei pe care o reprezint în Registrul persoanelor vârstnice cu nevoi de îngrijire de lungă durată, ţinut de Direcţia de Asistenţă Socială Cisnădie, precum şi cu privire la temeiul legal al acestei înscrieri;
- ☐ îmi exprim opţiunile privind transmiterea datelor către terţi şi am înţeles caracterul voluntar al acestui consimţământ;

- □ am fost informat/ă cu privire la drepturile mele și la datele de contact ale operatorului și ale ANSPDCP.

Data: _____ Semnătura: _____

Asistent social/persoana care a colectat acordul (nume, funcție, semnătura): _____

Anexa nr. 5 la Procedura PO.01

Fișa de consiliere

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social la fiecare ședință de consiliere, conform pct. 5.2.3 din Procedura PO.01.

FIȘĂ DE CONSILIERE

Numele și prenumele beneficiarului/aparținătorului:

Numele și prenumele asistentului social:

Oiectivul consilierii: Informare drepturi legislative a persoanelor vârstnice

În urma completării fișei de evaluare inițială se impune consilierea beneficiarului/aparținătorului cu priviere la:

	Informare despre dreptul la consiliere juridică gratuită pentru prevenirea abuzului economic/financiar, în conformitate cu prevederile art. 30-33 din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare
	Informare despre serviciile sociale existente la nivelul comunității în funcție de starea, nevoile și resursele beneficiarului
	Informare despre drepturile de asistență socială:
	a) Consiliere pentru prevenirea marginalizării sociale, asigurată de asistentul social
	b) Consiliere psihosocială și informare, consiliere juridică, cum ar fi despre obligațiile de întreținere
	c) Evaluare în vederea stabilirii gradului de dependență
	d) Servicii comunitare integrate pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale
	e) Beneficiile de asistență socială
	f) Masa la cantina de ajutor social
	g) Sprijinirea îngrijitorilor informali
	h) Servicii de îngrijire la domiciliu
	i) Servicii de zi de asistență și recuperare
	Informații despre modalitatea de accesare a unităților medico-sociale și sau centru pentru persoane vârstnice

	Informare despre posibilitățile de participare socială: activități de voluntariat, evenimente dedicate persoanelor vârstnice etc
	Informare despre dreptul de a nu fi discriminat sau hărțuit, conform prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată cu modificările și completările ulterioare
	Informare pentru prevenirea riscului de a deveni victime ale infracțiunilor și despre dreptul de a fi referit la serviciul de sprijinire a victimelor infracțiunilor, în conformitate cu prevederle Legii nr. 211/2004 privind unele măsuri pentru asigurarea informării, sprijinirii și protecției victimelor infracțiunilor, cu modificările și completările ulterioare
	Informare despre drepturile victimelor violenței domestice prevăzute de Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, republicată cu modificările și completările ulterioare

Concluzii și recomandări: **Domnul/doamna**_____ **sau** Aparținătorul _____ și-a exprimat dorința de a fi internat într-o unitate medico-socială și s... într-un centru pentru persoane vârstnice care să-i asigure asistență socio-medicală specializată.

Beneficiar: _____ Data: _____

Anexa nr. 6 la Procedura PO.01

PLAN DE INTERVENȚIE

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social conform Procedura PO.01.

Dosar de caz nr. .....

Manager de caz .....

Data realizării/revizuirii Planului de intervenție .....

1.Date de identificare ale persoanei vârstnice*

Numele și prenumele .....

Cererea nr./data ....., efectuată de .....

Referire din partea .....

Reprezentantul legal** (dacă este cazul) .....

2.Obiectivul general

.....

3.Nevoi de sprijin identificate pentru a răspunde nevoilor identificate în evaluarea inițială (listare în ordinea priorităților)

.....

Beneficii sociale					
Tipul	Cuantumul/Cantitatea	Serviciul public de asistență socială/Instituția responsabilă	Data începerii	Perioada de acordare	
Servicii sociale					
Tipul	Instituția responsabilă	Obiective generale	Data începerii	Perioada de desfășurare	Responsabil de caz FSS
Ale măsuri de sprijin și suport (dacă este cazul)					

Tipul	Instituţia responsabilă	Obiective generale	Data începerii	Perioada de desfăşurare	Responsabil de caz FSS

Observaţii .....

Asistent social/Manager de caz	Semnătură
Membrii echipei (dacă este cazul)	Semnătură
Beneficiar (sau reprezentant legal, după caz)	Semnătură

*Primar sau, după caz, directorul serviciului public de asistenţă socială****,

.....

---

* Datele factuale despre persoana evaluată se preiau/se verifică din registrul de evidenţă a persoanelor beneficiare, înregistrate la data elaborării Fişei de evaluare nr. ...../....., şi se completează, după caz.

** Persoana desemnată, potrivit prevederilor art. 178 şi 2.009 din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, pentru a reprezenta interesele unei persoane vârstnice.

*** În conformitate cu prevederile art. 4 alin. (3) din Legea nr. 17/2000 privind asistenţa socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, pe baza planului de intervenţie sau, după caz, a planului de îngrijire şi asistenţă, elaborate potrivit dispoziţiilor Legii asistenţei sociale nr. 292/2011, cu modificările şi completările ulterioare, se emite dispoziţia primarului sau, după caz, a directorului serviciului public de asistenţă socială pentru stabilirea dreptului la servicii sociale acordate ca măsură de asistenţă socială.

Anexa nr. 7 la Procedura PO.01

FIȘĂ DE EVALUARE SOCIOMEDICALĂ

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social conform Procedura PO.01.

- Secțiunea 1. Informații generale

Nr. unic: *Număr unic de înregistrare (poziție) în Registrul persoanelor vârstnice la risc*	
Număr de înregistrare cerere de acordare a serviciilor sociale	
Data completării Formularului de evaluare sociomedicală (zi/lună/an):	
Reprezentantul SPAS care a completat fișa de identificare a persoanei vârstnice la risc și a înregistrat în Registrul persoanelor vârstnice la risc:	
a) numele și prenumele:	d) telefon:
b) profesia:	e) e-mail:
c) funcția în cadrul SPAS/primăriei:	
Cine răspunde la acest formular?	1. persoana vârstnică
răspuns multiplu	2. reprezentantul legal
	3. susținătorul legal
Locul unde se desfășoară interviul	1. domiciliul/reședința persoanei vârstnice
un singur răspuns	2. sediul SPAS
	3. spital/centru de sănătate/centru rezidențial
	4. altă situație

- Secțiunile 2-14 se completează cu informațiile existente deja/preluate/revizuite din:

a)cererea de asistență socială/de servicii sociale, al cărei model este aprobat prin hotărâre a Guvernului, în conformitate cu prevederile art. 44 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, și ale art. 27 alin. (6) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările ulterioare;

b)fişa de identificare a persoanei vârstnice la risc, al cărei model este prevăzut în Metodologia de evaluare a nevoilor comunităţii în vederea organizării serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice, aprobată prin Ordinul ministrului muncii şi solidarităţii sociale nr. 1.923/2024 pentru aprobarea Metodologiei-cadru de evaluare a nevoilor comunităţii în vederea organizării serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice;

c)fişa de evaluare iniţială, al cărei model este prevăzut în anexa nr. 1 la Standardele minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, aprobate prin Ordinul ministrului muncii şi solidarităţii sociale nr. 2.489/2023,

la care se adaugă alte informaţii în funcţie de situaţia la data întocmirii fişei de evaluare sociomedicală.

- Secţiunea 2. Date de identificare a persoanei vârstnice

Numele: _____ **Prenumele:** _____
Adresa: str. _____, nr. ___, ap. __, **Localitatea:** Cisnădie, **judeţul** Sibiu, **telefon:** _____

Studii: fără □ primare □ gimnaziale □ liceale □ universitare ■
Carte de Identitate CI/BI: Seria ____ **numărul** _____

Cod Numeric Personal: _____

Starea civilă: necăsătorit/ă □ căsătorit/ă □ văduv/ă □ divorţat/ă □ despărţit/ă în fapt □

Copii: DA □ **NU** □

Dacă da, înscrieţi numele, prenumele, adresa, telefonul

Numele: _____ **Prenumele:** _____
Adresa: CISNĂDIE, STR. _____ NR. ___, AP. ___, JUD. SIBIU; **Telefon:** _____

- Secţiunea 3. Date despre susţinătorul legal/reprezentantul legal

Numele: _____ **Prenumele:** _____
Adresa: CISNĂDIE, STR. _____ NR. ___, AP. ___, JUD. SIBIU; **Telefon:** _____
Calitatea: soţ/sotie [] fiu/fiica [] ruda [] alte persoane []
Locul şi data naşterii _____ Varsta _____

- Secţiunea 4. Situaţia familială a persoanei vârstnice

Trăieşte:

singur/ă	□	din anul .....
cu soţ/soţie	□	din data .....
cu copii	□	din anul .....
cu alte rude	□	din data .....
cu alte persoane	□	din data .....

Lista cuprinzând persoanele cu care locuieşte: -

Una dintre persoanele cu care locuieşte este:
bolnavă □ cu dizabilităţi □ dependentă de alcool □
Este ajutat de familie:
NU □
DA □ cu bani □ mâncare □ activităţi de menaj □
Relaţiile cu familia sunt:
bune □ cu probleme □ fără relaţii □

- Secţiunea 5. Situaţia locativă a persoanei vârstnice

Casă □ apartament bloc □ alte situaţii □

Se compune din: Nr. camere: ___ bucătărie □ baie □ duş □
Situată: parter □ etaj □ lift □
WC: situat în interior □ situat în exterior □
Încălzire: fără □ centrală □ lemne/cărbuni □ gaze naturale □ electric
Apă curentă: **fără** □ **Da** □ rece □ caldă □ alte situaţii □
Condiţii de locuit: luminozitate: adecvată □ neadecvată □
umiditate: adecvată □ igrasie □
Igienă: adecvată □ neadecvată □
Locuinţa este prevăzută cu:
aragaz □ frigider □ maşină de spălat □ televizor □ aspirator □
Concluzii privind riscul ambiental: _____

- Secţiunea 6. Veniturile şi cheltuielile persoanei vârstnice

Venit lunar propriu reprezentat de:
pensie de asigurări sociale de stat: ..... ***lei/lună***
pensie pentru agricultori: .....
pensie I.O.V.R.: .....
prestaţii pentru persoană cu handicap: .....
alte venituri: .....
Bunuri mobile şi imobile aflate în posesie:
Cheltuielile persoanei evaluate:

- Secţiunea 7. Starea de sănătate a persoanei vârstnice **(se completează de către medicul de familie sau medicul specialist, al persoanei vârstnice).**

A. Evaluarea statusului senzorial și psihoafectiv:

1.	Acuitatea vizuală		Suficient de bună pentru a citi, a scrie, a lucra manual, etc.		Distinge fețele, vede suficient pentru a se orienta și a evita obstacolele		Vede numai umbre și lumini: cecitate
2.	Acuitatea auditivă		Aude bine		Aude numai vocea puternică sau numai cu proteză		Surditate sau ude sunetele, dar nu înțelege cuvintele
3.	Deficiență de vorbire		Fără		Disfazie, voce de substituție, altele		Afazie
4.	Orientare		Orientat în timp și în spațiu		Dezorientat în timp		Dezorientat în spațiu și/sau față de alte persoane
5.	Memorie		Fără tulburări de memorie		Prezintă tulburări medii, benigne		Prezintă tulburări severe, maligne
6.	Judecată		Intactă		Diminuată		Grav alterată
7.	Coerență		Păstrată în totalitate		Păstrată parțial		Incoerență
8.	Comportament		Normal		Prezintă tulburări medii (hipoactiv, hiperactiv, etc)		Prezintă tulburări grave
9.	Tulburări afective (prezența depresiei)		Fără		Depresie medie		Depresie majoră
10.	Tulburări afective (prezența anxietății)		Fără		Anxietate moderată		Anxietate ridicată

B. Diagnostic prezent

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

6. .....
7. .....

C. Starea de sănătate prezentă

Antecedente familiale relevante:

.....

Antecedente personale:

.....

tegumente și mucoase (prezența ulcerului de decubit, plăgi etc.)

.....

.....

aparat locomotor (se evaluează și mobilitatea și tulburările de mers)

.....

.....

aparat respirator (frecvența respiratorie, tuse, expectorație, dispnee etc.)

.....

.....

aparat cardiovascular (ta, av, puls, dureri, dispnee, tulburări de ritm, edeme, tulburări circulatorii periferice etc.)

.....

..... aparat digestiv (dentiție, grețuri, dureri, meteorism, tulburări de tranzit intestinal - prezența incontinenței anale; se evaluează și starea de nutriție)

.....

.....

aparat urogenital (dureri, tulburări de micțiune - prezenta incontinenței urinare etc., probleme genitale)

.....

.....

organe de simț (auz, văz, gust, miros, simt tactil)

.....

.....

examen neuropsihic (precizări privind reflexele, tulburări de echilibru, prezența deficitului motor și senzorial, crize jacksoniene etc.

.....

.....

investigații paraclinice relevante (datele se identifică din documentele medicale ale persoanei):

.....

.....

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

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

- Secţiunea 8. Inventarul activităţilor zilnice de bază ale vieţii zilnice (ABVZ)

	Activitate	Realizată fără ajutor 1 punct	Realizată cu ajutor 0 puncte	Punctaj
1	Igiena personală (tot corpul sau parţial)	Face baie singur sau are nevoie de ajutor pentru spălatul spatelui sau membrelor imobilizate.	Are nevoie de ajutor pentru spălatul mai multor părţi ale corpului, pentru a intra sau a ieşi din cadă sau duş sau necesită ajutor pentru a face baie.	
2	Îmbrăcat/dezbrăcat haine	Poate lua hainele din dulap şi le pune la loc, se îmbracă cu toate hainele fără ajutor, încheie nasturii sau fermoarele. Poate fi ajutat la încălţare.	Are nevoie de ajutor la îmbrăcatul hainelor sau este îmbrăcat de altcineva tot timpul.	
3	Utilizarea toaletei/WC	Merge la toaletă, se aşază şi se ridică, se dezbracă şi se îmbracă, poate să se cureţe singur.	Are nevoie de ajutor pentru a folosi toaleta, îmbrăcat/dezbrăcat, precum şi la curăţat sau utilizează scutece.	
4	Mişcare (ridicare şi aşezare pe scaun/pat)	Se ridică sau se aşază pe pat sau pe scaun fără ajutor. Poate să se folosească şi de echipamente asistive pentru acest lucru.	Are nevoie de ajutor pentru a se aşeza sau ridica din pat sau de pe scaun. Nu poate să folosească echipamente asistive pentru ajutor.	
5	Controlul urinării şi defecaţiei	Controlează complet urinarea şi defecaţia.	Incontinenţă parţială sau totală.	
6	Hrănirea	Poate să mănânce singur, poate fi ajutat la prepararea	Ajutor parţial sau total pentru hrănire sau necesită hrănire	

		hranei sau să nu participe la prepararea hranei.	parenterală.	

0 (zero)	1-2	3	4-5	6
Minim = total dependent	Nivel ridicat de dependență	Nivel moderat de dependență	Nivel redus de dependență	Maxim = total independent

Scorul obținut descrie nivelul de dependență în realizarea activităților de bază ale vieții zilnice și stă la baza identificării măsurilor de sprijin necesare pentru persoana vârstnică.

- Secțiunea 9. Inventarul activităților instrumentale ale vieții zilnice (AIVZ)

	Activitate	Item	Punctaj
1	Prepararea hranei	Poate să își planifice, să pregătească și să servească masa singur.	1
		Prepară mâncarea doar dacă este ajutat cu ingredientele.	0
		Încălzește, pregătește și servește masa, dar nu menține o dietă adecvată.	0
		Are nevoie să i se prepare și servească masa.	0
2	Activități de menaj	Poate să facă majoritatea activităților de menaj, cu ajutor pentru "activități grele/complexe".	1
		Poate să facă activități ușoare de menaj ca, de exemplu, spălatul vaselor sau să își facă patul.	1
		Poate să facă activități ușoare de menaj, dar nu poate să mențină un nivel acceptabil de curățenie.	1
		Are nevoie de ajutor în toate activitățile de menaj.	1
		Nu poate să participe la nicio activitate de menaj.	0
3	Gestiunea și administrarea bugetului și a bunurilor	Poate să gestioneze singur toate aspectele legate de bani și bunuri.	1
		Poate să gestioneze cumpărăturile și plățile de zi	1

		cu zi, dar are nevoie de ajutor pentru bancă, achiziții mari etc.	
		Nu poate să gestioneze administrarea banilor/bunurilor.	0
4	Efectuarea cumpărăturilor	Poate să cumpere singur orice.	1
		Poate să facă singur cumpărături zilnice/mici.	0
		Are nevoie de asistență la cumpărături.	0
		Nu poate cumpăra nimic.	0
5	Respectarea tratamentului medical	Poate să ia medicamentele corect și la ora stabilită.	1
		Poate să ia medicamentele, dacă sunt pregătite de altcineva.	0
		Nu poate să își administreze tratamentul singur.	0
6	Utilizarea mijloacelor de transport	Poate folosi singur toate mijloacele de transport public sau conduce mașina.	1
		Poate să folosească singur servicii de taxi, dar nu și alte forme de transport public.	1
		Poate să folosească mijloacele de transport public numai acompaniat de altă persoană.	0
		Poate să folosească doar taxi sau mașina doar acompaniat de altă persoană.	0
		Nu se deplasează deloc.	0
7	Utilizarea telefonului	Poate folosi telefonul singur, apelează și răspunde la telefon.	1
		Poate apela numai numere de telefon cunoscute.	1
		Răspunde la telefon, dar nu apelează.	1

		Nu poate utiliza telefonul.	0
8	Spălatul hainelor	Poate spăla singur orice fel de haine.	1
		Poate spăla singur obiecte mici de îmbrăcăminte.	1
		Toate hainele trebuie să fie spălate de altă persoană.	0

Bărbați

0 (zero)	1-2	3	4	5
Minim = total dependent	Nivel ridicat de dependență	Nivel moderat de dependență	Nivel redus de dependență	Maxim = total independent

Femei

0 (zero)	1-2	3-4	5-6	7-8
Minim = total dependent	Nivel ridicat de dependență	Nivel moderat de dependență	Nivel redus de dependență	Maxim = total independent

Scorul obținut descrie nivelul de dependență în realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice și stă la baza identificării măsurilor de sprijin necesare pentru persoana vârstnică.

- Secțiunea 10. Gradul de dependență

Scorul general de funcționare și gradele de dependență corespunzătoare potrivit evaluării funcționalității pe baza programului Organizației Mondiale a Sănătății pentru evaluarea dizabilității - WHODAS (WHO Disability Assessment Schedule), anexa 1 la H.G. Anexa nr. 1 la H.G. nr. 886/2000, cu modificările și completările ulterioare.

0-18 puncte	19-30 de puncte	31-42 de puncte	43-55 de puncte
Fără risc de dependență ☐	**Risc de dependență Gradul III** ☐	**Dependență parțială Gradul II** ☐	**Dependență totală Gradul I** ☐

- Secţiunea 11. Riscuri sociale

☐ Lipsa actelor de identitate duce la lipsa protecției sociale, imposibilitatea sau accesul îngreunat în accesarea serviciilor publice, persoane aflate în situații de risc de abuz sau trafic;
☐ Lipsa resuselor financiare, necesare respectării tratamentelor medicale şi accesării serviciilor serviciile medicale de bază şi/ sau de specialitate
☐ Venituri insuficiente datorate pierderii capacității de muncă, având ca rezultat deprivarea materială severă;
☐ Lipsa locuinței / Locuința improvizată / Condițiile de locuit sunt improprii din punctul de vedere al spațiului alocat pe persoană, utilități, aparatura, racordare la curent, apa şi canalizare
☐ Persoana adultă - consumator de substanțe psihotrope;
☐ Persoana adultă în fază terminală (Caz tratament paliativ).
☐ Persoana adultă se află în imposibilitatea de a-şi asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice/nu se poate autogospodari singur şi are nevoie de îngrijire specializată;
☐ Persoana adultă lipsită de susţinători legali sau aceştia nu pot să îşi îndeplinească obligaţiile datorită stării de sănătate sau situaţiei economice şi a sarcinilor familiale;
☐ Persoana adultă fără asigurare medicală;
☐ Persoana adultă care prezintă risc ridicat de lezare neintenționată - accidente, arsuri, căderi;

- Secţiunea 12. Deplasarea în afara casei

- **coborâre scari**: ☐autonom, ☐cu ajutor parțial (din partea unei persoane sau cu dispozitiv de deplasare), ☐ imobilizat
- **plimbare in jurul casei**: ☐ autonom, ☐cu ajutor parțial (din partea unei persoane sau cu dispozitiv de deplasare), ☐ imobilizat
- **utilizare mijloace de transport:** ☐ autonom, ☐ cu ajutor parțial (din partea unei persoane sau cu dispozitiv de deplasare), ☐ imobilizat

- Secţiunea 13. Risc de abuz, neglijare

EXISTĂ RISC DE NEGLIJARE: DA ☐ NU ☐

EXISTĂ RISC DE ABUZ: DA ☐ NU ☐
☐ Persoana adultă expusa/supusa violenței psihologice;
☐ Persoana adultă expusa/supusa violenței sexuale;
☐ Persoana adultă expusa/supusa violenței economice;
☐ Persoana adultă expusa/supusa abuzului prin deprivare/neglijare;
☐ Persoana adultă expusa/supusa abuzului care are empație față de agresor;
☐ Persoana adultă expusa/supusa abuzului care prezintă incapacitatea de a lua decizii;
☐ Persoana adultă expusa/supusa abuzului care prezintă idei sau tendințe suicidale;
☐ Persoana adultă expusa/supusa abuzului care se află în situația de dependență economică față de agresor şi nu are venituri proprii sau acestea sunt insuficiente;

- Secţiunea 14. Nevoi comportamentale speciale

☐Nevoi speciale/specifice de comunicare
☐Nevoia de îngrijire şi asistenţă medicală permanentă
☐Nevoia de sprijin emoţional
☐Nevoia de sprijin financiar şi material
☐Nevoia de participare socială
☐ Asistenţă şi suport psihologic/psihiatric
☐ risc suicidal: gânduri ascunse, eforturi de a încerca să se omoare;
☐ risc de automutilare: tăiere, ardere, lovire a feţei sau a capului, tăierea pe corp;
☐ pericol pentru alţii: comportamente violente şi agresive;
☐ agresiunea sexuală: utilizarea sau ameninţarea forţei fizice sau puterii în acte sexuale forţate-molestare, penetrare, viol,
☐ comportamente criminale: vandalism, cruzime faţă de animale, agresarea sau intimidarea altora, iniţiere de lupte, furt, distrugere deliberate de proprietăţi, încălcarea gravă a regulilor.

- Secţiunea 15. Îngrijorările, dorinţele şi aşteptările persoanei vârstnice

Domnul/doamna_____ **sau** Aparţinătorul _____ şi-a exprimat dorinţa de a fi internată într-o unitate medico-socială şi sau într-un centru pentru persoane vârstnice care să-i asigure asistenţă socio-medicală specializată.

XVI CONCLUZII:

Persoana evaluată se găseşte în una din următoarele situaţii, potrivit art. 3, din Legea nr. 17 din 6 martie, 2000, privind asistenţa socială a persoanelor vârstnice, cu modificările şi completările ulterioare:

☐ a) nu are familie sau nu se află în întreţinerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispoziţiilor legale în vigoare;

☐ b) nu are locuinţă şi nici posibilitatea de a-şi asigura condiţiile de locuit pe baza resurselor proprii;

☐ c) nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;

☐ d) nu se poate gospodări singură sau necesită îngrijire specializată;

☐ e) se află în imposibilitatea de a-şi asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice.

Persoana evaluată: semnătura .....
Familia: soţ/soţie semnătura .....
fiu/fiică semnătura .....
Reprezentant legal: semnătura .....

XVI ECHIPA DE EVALUARE:

MEDIC :
Numele și prenumele :
Specialitatea: medicină de familie
Unitatea la care lucrează :
Adresa : **Telefon:**
Semnătura :_____

ASISTENT SOCIAL :
Numele și prenumele :
Calificarea : Asistent social Funcția : Asistent social
Unitatea la care lucrează : Primăria orașului Cisnădie
Adresa: Cisnădie, str. Piața Revoluției nr. 1, jud. Sibiu **Telefon:**
Semnătura :_____

KINETOTERAPEUT:
Numele și prenumele :
Calificarea : Kinetoteraput Funcția : Kinetoterapeut
Unitatea la care lucrează : Primăria orașului Cisnădie
Adresa: Cisnădie, str. Piața Revoluției nr. 1, jud. Sibiu **Telefon:**
Semnătura :_____

ASISTENT MEDICAL COMUNITAR
Numele și prenumele :
Calificarea : Asistent medical Funcția : Asistent medical comunitar
Unitatea la care lucrează : Primăria orașului Cisnădie
Adresa: Cisnădie, str. Piața Revoluției nr. 1, jud. Sibiu **Telefon:**
Semnătura :_____

Anexa nr. 8 la Procedura PO.01

Plan individualizat de asistență și îngrijire (P.I.A.I.)

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se elaborează de managerul de caz, cu participarea activă a beneficiarului, cu respectarea art. 50 din Legea nr. 292/2011 și a Ordinului nr. 2.489/2023, conform pct. 5.2.3 din Procedura PO.01.

PLAN INDIVIDUALIZAT DE ÎNGRIJIRE ŞI ASISTENŢĂ, anexă la Contractul de servicii sociale nr. ...../....., încheiat între furnizorul de servicii sociale şi persoana beneficiară

Planul individualizat de asistenţă şi îngrijire (PIAS) se elaborează în baza evaluării nevoilor de îngrijire ale beneficiarului, în concordanţă cu fişa de evaluare sociomedicală, şi este anexa nr. 3 la Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naţionale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările ulterioare.

1.Furnizorul de servicii sociale .....

(datele de identificare din registrul unic de evidenţă a furnizorilor de servicii sociale)

2.Serviciul social:

(datele de identificare din registrul unic de evidenţă a furnizorilor de servicii sociale)

a)Denumire: .....

b)Cod serviciu social conform Nomenclatorului serviciilor sociale: .....

c)Adresa: .....

d)Managerul/Responsabilul de caz: .....

3.Servicii sociale complementare (după caz):

a)Denumire: .....

b)Cod serviciu social conform Nomenclatorului serviciilor sociale: .....

c)Adresa: .....

4.Persoana vârstnică:

a)CNP: .....

b)Numele şi prenumele: .....

c)Adresa: .....

d)Gradul de dependenţă: .....

e)Contract de servicii sociale nr. ...../..... încheiat între furnizorul de servicii sociale şi persoana beneficiară

f)Alocaţie de servicii sociale ..... lei, aprobată prin Dispoziţia primarului/directorului general nr. ...../..... (dacă este cazul);*

g)Contract de servicii sociale încheiat între autoritatea administraţiei publice locale şi furnizorul de servicii sociale, în baza prevederilor art. 141 alin. (3) din Legea asistenţei sociale nr. 292/2011, cu modificările şi completările ulterioare*

5.Reprezentantul legal (dacă este cazul)

.....

(persoana desemnată, potrivit prevederilor art. 178 şi 2.009 din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, pentru a reprezenta interesele unei persoane vârstnice)

6.Susţinător legal (dacă este cazul)

.....

(persoana care are obligaţia legală de întreţinere aşa cum este prevăzută la art. 516 din Legea nr. 287/2009, republicată, cu modificările şi completările ulterioare)

7.Îngrijitor informal (dacă este cazul) .....

8.Numele medicului de familie .....

9.Obiectivele implementării PIAS** .....

10.Activităţi/Programe:

	Program/Activităţi/Frecvenţă	Responsabil/Persoane implicate***
10.1. asistenţă şi îngrijire		
10.2. recuperare/reabilitare funcţională, fizică, psihică		
10.3. integrare/reintegrare socială		

10.4. ...		

11.Acţiuni de realizat în situaţia în care se transferă beneficiarul în situaţii de urgenţă (închidere centru etc.) .....

	Activităţi	Responsabil/Persoane implicate
11.1. Pentru asigurarea continuităţii serviciilor de asistenţă şi îngrijire		
11.2. Pentru asigurarea continuităţii serviciilor de asistenţă şi îngrijire		
11.3. Informare SPAS/FSS/IS		
11.4. ...		

Data întocmirii PIAS (zi/lună/an):

Manager de caz:	Semnătură
Beneficiar:	Semnătură
Reprezentant legal:	Semnătură

Anexa nr. 9 la Procedura PO.01

Contract pentru acordarea serviciilor sociale

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se încheie în minimum 2 exemplare, conform modelului-cadru aprobat prin Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025, conform pct. 5.2.3 din Procedura PO.01.

CONTRACT DE SERVICII SOCIALE

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

1.Părţile contractante

1.1.Furnizorul de servicii sociale ....., denumit în continuare *furnizor de servicii sociale*, cu sediul în ....., str. ..... nr. ....., judeţul/sectorul ....., codul de înregistrare fiscală ....., contul nr. .....deschis la Trezoreria/Banca ....., Certificatul de acreditare seria ..... nr. ....., Licenţă de funcţionare seria ...../.....pentru serviciul social ....., cod serviciu social ....., reprezentat de domnul/doamna ....., având funcţia de ....., în calitate de .....,

şi

1.2.Domnul/Doamna ....., cu domiciliul în ....., str. ..... nr. ....., judeţul/sectorul ....., CNP nr. ....., contul nr. .....deschis la Banca ....., B.I./C.I. seria ..... nr.. ....., având cu ..... domnul/doamna ....., beneficiar de servicii sociale, denumit în continuare *beneficiar*,

reprezentat prin domnul/doamna ....., domiciliat/domiciliată în localitatea ....., str. .....nr. ...., judeţul/sectorul ....., posesor/posesoare al/a B.I./C.I. seria ..... nr. ....., eliberat/eliberată la data de ..... de Secţia de poliţie ....., conform ..... (Se precizează documentul.) nr. ...../data .....,

care atestă calitatea de reprezentant legal,

2.având în vedere:

2.1.cererea de acordare a serviciului social;

2.2. Planul individualizat de asistenţă şi îngrijire nr. ...../data ....., denumit în continuare *plan de servicii sociale*;

2.3.Dispoziţia primarului oraşului Cisnădie nr. ...../.....;

convin asupra următoarelor:

3.Definiţii aplicabile prezentului contract:

3.1.*contractul pentru furnizarea de servicii sociale* - actul juridic încheiat între un furnizor de servicii sociale şi o persoană beneficiară de servicii sociale sau, după caz, părinţii sau reprezentantul legal al copilului beneficiar de servicii sociale în conformitate cu prevederile art. 45 alin. (1) din Legea asistenţei sociale nr. 292/2011, cu modificările şi completările ulterioare, care exprimă acordul de voinţă al acestora în vederea acordării de servicii sociale;

3.2.*furnizor de servicii sociale* - persoană fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată în vederea acordării de servicii sociale, care deţine licenţă de funcţionare pentru serviciile sociale care fac obiectul prezentului contract de servicii sociale, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, cu modificările şi completările ulterioare;

3.3.*beneficiar de servicii sociale* - persoana aflată în situaţie de risc şi/sau de dificultate socială, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenţie/planului de servicii sociale, şi care are dreptul la servicii sociale ca măsură de asistenţă socială; persoanele beneficiare de servicii sociale sunt înregistrate în Registrul naţional de evidenţă a persoanelor beneficiare de servicii sociale, parte din sistemul integrat informatic de asistenţă socială, în conformitate cu prevederile art. 44 alin. (5) din Legea nr. 292/2011, cu modificările şi completările ulterioare;

3.4.*servicii sociale* - ansamblul de măsuri şi acţiuni realizate în cadrul serviciului social licenţiat, prin personalul de specialitate pentru implementarea planului de servicii sociale în vederea atingerii obiectivelor prevăzute în planul de intervenţie/planul de servicii sociale, în scopul prevenirii şi depăşirii unor situaţii de dificultate, vulnerabilitate sau dependenţă, prezervării autonomiei şi protecţiei persoanei, prevenirii marginalizării şi excluziunii sociale, promovării incluziunii sociale şi creşterii calităţii vieţii etc., cu respectarea standardelor minime obligatorii în baza cărora a fost licenţiat serviciul social;

3.5.*plan de servicii sociale* - concept care include documentul întocmit de asistentul social/echipa interdisciplinară cu acordul şi participarea persoanei beneficiare şi/sau a reprezentantului legal, după realizarea evaluării complexe; în Legea asistenţei sociale nr. 292/2011, cu modificările şi completările ulterioare, este menţionat ca plan de servicii sociale/plan individualizat de îngrijire şi asistenţă, iar în legile speciale este menţionat ca plan individualizat de protecţie/plan de abilitare-reabilitare a copilului/program individual de reabilitare şi integrare socială etc.;

3.6.*consimţământul persoanei beneficiare* - acordul exprimat de persoana beneficiară/părintele/reprezentantul legal şi/sau, după caz, reprezentantul convenţional, conform prevederilor legii, prin semnarea planului de servicii sociale şi a contractului de servicii sociale cu

privire la acordarea serviciilor sociale descrise în plan, anexă la contractul pentru furnizarea de servicii sociale;

3.7.*forța majoră* - eveniment mai presus de controlul părților, care nu putea fi prevăzut în momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului, definit potrivit prevederilor art. 1.351 din Codul civil.

4.Obiectul contractului

4.1.Obiectul contractului îl constituie acordarea serviciilor sociale, cod serviciu social ....., prevăzute în planul de servicii sociale anexat la prezentul contract.

4.2.Locul de acordare a serviciului social (conform licenței de funcționare) .....

4.3.Costul total al serviciului social este de ..... lei/lună/zi/oră.

4.4.Contribuția persoanei beneficiare, prevăzută în angajamentul de plată, anexă la prezentul contract, este de .....lei/lună/zi/oră.

4.5.Costul prevăzut în dispoziția primarului/directorului serviciului public de asistență socială pentru stabilirea dreptului la servicii sociale .....

5.Durata contractului

5.1.Durata contractului este de la data de ..... până la data de ..... și poate fi prelungită în condițiile legii.

5.2.Durata contractului poate fi prelungită sau redusă cu acordul părților și numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului de servicii sociale și, după caz, revizuirea planului de servicii sociale.

5.3.Durata contractului poate fi stabilită și pe perioadă nedeterminată, pentru beneficiarii serviciilor sociale rezidențiale, care, potrivit cadrului legal, pot beneficia de serviciile sociale pe perioadă nedeterminată.

6.Furnizorul de servicii sociale:

6.1.respectă drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, rezultate din prezentul contract;

6.2.acordă serviciile sociale prevăzute în planul de servicii, cu respectarea acestuia și a standardelor minime de calitate specifice serviciului;

6.3.depune toate diligențele pentru asigurarea continuității serviciilor sociale pentru beneficiar, inclusiv prin aplicarea planului de urgență în situația închiderii serviciului social;

6.4.informează beneficiarul cu privire la:

6.4.1. descrierea serviciilor sociale oferite şi condiţiile în care acestea sunt acordate, precum şi activităţile specifice care se desfăşoară în cadrul acestora;

6.4.2. regulamentul de ordine internă/regulile casei;

6.4.3. procedura de evaluare a satisfacţiei persoanei beneficiare şi de evaluare a gradului de încredere a beneficiarilor şi a reprezentanţilor legali ai acestora, după caz, cu privire la serviciile sociale acordate;

6.4.4. procedura de formulare a plângerilor şi reclamaţiilor cu privire la serviciile primite;

6.4.5. procedura privind identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz, neglijare, exploatare sau orice altă formă de violenţă, inclusiv tratamente inumane sau degradante;

6.4.6. participarea persoanelor care au calitatea de student, intern, voluntar în procesul de acordare a serviciilor sociale;

6.5.reevaluează periodic situaţia beneficiarului de servicii sociale şi, după caz, completează şi/sau revizuieşte planul exclusiv în interesul acestuia;

6.6.respectă confidenţialitatea datelor şi informaţiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale, conform prevederilor standardelor minime de calitate şi ale Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European şi al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal şi privind libera circulaţie a acestor date şi de abrogare a Directivei 95/46/CE;

6.7.utilizează contribuţia beneficiarului, dacă este prevăzută în contractul de servicii sociale, exclusiv pentru acoperirea cheltuielilor direct legate de acordarea serviciilor sociale destinate beneficiarului;

6.8.informează serviciul public de asistenţă în a cărui rază administrativ-teritorială îşi are domiciliul/reşedinţa sau locuieşte beneficiarul asupra nevoilor identificate şi serviciilor sociale propuse a fi acordate;

6.9.utilizează date rezultate din implementarea contractului în scopul întocmirii de statistici, pentru dezvoltarea serviciilor sociale, cu respectarea legislaţiei privind protecţia datelor cu caracter personal;

6.10.respectă obligaţiile privind asigurarea calităţii serviciilor sociale prevăzute în Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, cu modificările şi completările ulterioare, prevederile legilor speciale şi standardelor minime de calitate aplicabile.

7.Persoana beneficiară de servicii sociale

7.1. Drepturile persoanei beneficiare sunt cele prevăzute la art. 36[1] din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, în regulamentul de organizare și funcționare al serviciului social, în standardele minime de calitate aplicabile, prevăzute în carta drepturilor persoanelor beneficiare aprobată de furnizorul de servicii sociale și prezentată persoanei beneficiare odată cu încheierea prezentului contract, în principal:

7.1.1. să i se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare;

7.1.2. să fie informată asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;

7.1.3. să i se comunice, în limbaj simplu, informații accesibile privind drepturile fundamentale și măsurile legale de protecție, precum și informații privind condițiile care trebuie îndeplinite pentru a le obține;

7.1.4. să participe la procesul de luare a deciziilor cu privire la furnizarea serviciilor sociale;

7.1.5. să i se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;

7.1.6. să i se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;

7.1.7. să fie protejată de lege atât ea, cât și bunurile ei, atunci când nu are capacitate de decizie, chiar dacă este îngrijită în familie sau într-o instituție;

7.1.8. să i se respecte demnitatea și intimitatea;

7.1.9. să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială, putând alege variante de intervenții, dacă acestea există;

7.1.10. să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;

7.1.11. să participe în organismele de reprezentare ale furnizorilor de servicii sociale.

7.2. Acordul persoanei beneficiare pentru divulgarea informațiilor confidențiale se asumă numai în formă scrisă.

7.3. Informațiile confidențiale pot fi dezvăluite fără acordul beneficiarilor în următoarele situații:

7.3.1. atunci când dispozițiile legale o prevăd în mod expres;

7.3.2. când este pusă în pericol viața persoanei beneficiare sau a membrilor unui grup social;

7.3.3. pentru protecția vieții, integrității fizice sau a sănătății persoanei, în cazul în care aceasta se află în incapacitate fizică, psihică, senzorială ori juridică de a-și da consimțământul.

7.4. Prelucrarea datelor persoanelor beneficiare de servicii sociale, de către toate entitățile implicate în toate etapele procesului de acordare a serviciilor sociale, se realizează cu respectarea prevederilor 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.

7.5. Obligațiile persoanei beneficiare sunt cele prevăzute la art. 36^2 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, și în standardele minime de calitate aplicabile serviciului social care face obiectul contractului, în principal:

7.5.1. să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situația familială, socială, medicală și economică;

7.5.2. să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale;

7.5.3. să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația ei materială;

7.5.4. să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația ei personală;

7.5.5. să respecte regulamentul de organizare și funcționare al serviciului social și regulamentul de ordine internă/regulile casei.

8.Soluționarea reclamațiilor

8.1.Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale și activitatea personalului, în conformitate cu procedura privind sesizările și reclamațiile aprobată de furnizorul de servicii sociale și adusă la cunoștința persoanelor beneficiare.

8.2.Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului de servicii sociale.

8.3.Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului de servicii sociale, și de a formula răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației.

8.4.Beneficiarul are dreptul de a semnala orice suspiciune de abuz, neglijare, exploatare, tratament degradant sau orice altă formă de violență conform procedurii specifice prevăzute în standardul minim de calitate al serviciului social respectiv.

9.Rezilierea contractului

Constituie motiv de reziliere a prezentului contract următoarele:

9.1.refuzul obiectiv al beneficiarului de servicii sociale de a mai primi serviciile sociale, exprimat în mod direct sau prin reprezentantul său legal;

9.2.nerespectarea în mod repetat de către beneficiarul adult de servicii sociale a regulamentului de ordine internă/regulilor casei.

10.Suspendarea contractului:

10.1.la solicitarea beneficiarului adult pe perioada spitalizărilor, pentru urmarea unor tratamente medicale, recuperare medicală;

10.2.la solicitarea beneficiarului adult pe perioada vacanţelor/excursiilor/călătoriilor pentru o perioadă de maximum 15 zile consecutive.

11.Încetarea contractului:

11.1.la expirarea duratei contractului;

11.2.prin acordul părţilor privind încetarea contractului, la cererea beneficiarului sau a reprezentantului legal;

11.3.când obiectivul planului de servicii sociale a fost atins;

11.4.în cazul retragerii licenţei de funcţionare a serviciului social;

11.5.în cazuri de forţă majoră;

11.6.....

(Se menţionează alte situaţii, în afara celor prevăzute la pct. 11.1-11.4 şi care sunt prevăzute în Procedura privind încetarea acordării serviciilor, elaborată de furnizorul de servicii sociale cu respectarea standardelor minime de calitate şi care a fost adusă la cunoştinţa persoanei beneficiare înainte de semnarea contractului.)

12.Dispoziţii finale

12.1.Părţile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii prezentului contract, de a conveni modificarea clauzelor acestuia prin act adiţional numai în cazul apariţiei unor circumstanţe care lezează interesele legitime ale acestora şi care nu au putut fi prevăzute la data încheierii prezentului contract.

12.2.Prevederile prezentului contract se completează cu prevederile legislaţiei în vigoare în domeniu.

12.3.Prezentul contract va fi interpretat conform legilor din România.

12.4.Furnizorul de servicii sociale realizează monitorizarea şi evaluarea serviciilor sociale acordate, în conformitate cu obligaţiile prevăzute la art. 26[1] alin. (1) lit. g)-i), alin. (2) şi (3) din Legea nr. 197/2012, cu modificările şi completările ulterioare, precum şi în conformitate cu prevederile legilor speciale şi ale standardelor minime de calitate aplicabile.

12.5.Măsurile de implementare a planului de servicii sociale se comunică serviciului public de asistenţă socială, în conformitate cu prevederile art. 45 alin. (3) din Legea asistenţei sociale nr. 292/2011, cu modificările şi completările ulterioare.

13.Documentele anexe ale contractului:

13.1.planul de servicii sociale;

13.2.angajament de plată, după caz;

13.3.documentul cu privire la informarea persoanei beneficiare cu privire la regulamentul intern, procedurile operaţionale etc.

14.Arhivare şi comunicare

14.1.Un exemplar al contractului este păstrat în dosarul de caz.

14.2.Prezentul contract de furnizare a serviciilor sociale a fost încheiat la sediul serviciului social/domiciliul/reşedinţa persoanei beneficiare de servicii sociale în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

14.3.Datele privind încheierea contractului se înregistrează în Registrul naţional unic al beneficiarilor de servicii sociale, prin grija furnizorului de servicii sociale, în termen de 24 de ore de la data încheierii acestuia.

Furnizorul de servicii sociale Numele şi prenumele Data/semnătura	Beneficiarul de servicii sociale/ Reprezentantul legal Numele şi prenumele Data/semnătura

Anexa nr. 10 la Procedura PO.01

INTERVIU
PRIVIND ÎNCADRAREA ÎN GRAD DE DEPENDENȚĂ
Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social conform Procedura PO.01.

INTERVIU
PRIVIND ÎNCADRAREA ÎN GRAD DE DEPENDENȚĂ

DATE DE IDENTIFICARE A PERSOANEI EVALUATE
Numele ....., Prenumele....., CNP .....

DATE DE IDENTIFICARE A MANAGERULUI DE CAZ
Numele ....., Prenumele....., Profesia.....

Date despre interviu completate de evaluator la începutul interviului, când se fac prezentările.					
Unde are loc interacțiunea?	1. la sediul DAS Sibiu [ ]	2. la domiciliul/ reședința solicitantului [ ]		3. online [ ]	4. la sediul Căminului Pentru Persoane Vârstnice [ ]
Limba în care se desfășoară interviul	1. română [ ]	2. maghiară [ ]	3. romani [ ]	4. germană [ ]	5. alta, și anume ... [ ]
Participanți	a. persoana vârstnică care trebuie evaluată			1. Da [ ]	0. Nu [ ]
	b. reprezentantul DAS			1. Da [ ]	0. Nu [ ]
	c. reprezentant legal/însoțitor/familie*			1. Da [ ]	0. Nu [ ]
	d. alte persoane			1. Da [ ]	0. Nu [ ]
	Dacă Da	dl./dna. și anume...			

* Pentru persoanele vârstnice cu tulburări psihiatrice, cu simptome psihotice sau cu dizabilități intelectuale este permisă participarea reprezentantului legal/susținătorul legal/însoțitorului/familiei la interviu, deoarece în aceste cazuri răspunsurile persoanei la întrebările WHODAS pot să nu reflecte corect realitatea.

Pentru persoanele vârstnice cu tulburări psihiatrice, cu simptome psihotice sau cu dizabilități intelectuale care nu pot răspunde din cauza stării de sănătate și care nu au reprezentant legal/susținător legal/însoțitor/familiei, răspunsurile la întrebările WHODAS le vor da echipa de evaluare.	**RASPUNSUL PERSOANEI EVALUATE**						**RĂSPUNSUL EVALUA-TORULUI**
În ultimele 30 de zile, cât de dificil v-a fost...	**Deloc**	**Puțin**	**Dificil**	**Foarte dificil**	**Extrem de dificil sau nu pot realiza**	**N/A**	
Domeniul 1 - înțelegere și comunicare							
1	să vă concentrați pentru a face ceva timp de 10 minute?	1	2	3	4	5	0	
2	să învățați să faceți ceva nou, de exemplu, cum să ajungeți într-un loc necunoscut?	1	2	3	4	5	0	
Domeniul 2 – mobilitate/ activități în mediul apropiat							
3	să stați în picioare perioade lungi, de exemplu, 30 de minute?	1	2	3	4	5	0	
4	să mergeți pe distanțe lungi, de exemplu, un kilometru?	1	2	3	4	5	0	
Domeniul 3 – autonomie personală/ autoîngrijire							
5	să vă spălați pe întregul corp?	1	2	3	4	5	0	
6	să vă îmbrăcați?	1	2	3	4	5	0	

Domeniul 4 – relații interpersonale								
7	să interacționați cu persoane necunoscute?	1	2	3	4	5	0	
8	să mențineți o relație de prietenie?	1	2	3	4	5	0	
Domeniul 5 - activități cotidiene: activități gospodărești								
9	să vă îndepliniți responsabilitățile privind treburile casnice? să aveți grijă de gospodărie?	1	2	3	4	5	0	
Domeniul 6 – participarea socială								
10	să participați la activitățile sociale în aceeași măsură cu ceilalți, la activități comune, de exemplu, serbări, activități religioase sau de altă natură?	1	2	3	4	5	0	
11	din punct de vedere emoțional din cauza stării dumneavoastră de sănătate?	1	2	3	4	5	0	
	TOTAL							

Opinia persoanei evaluate

Pe o scală de la 1 la 10 (ca la școală), cât de relevante considerați că au fost întrebările pentru situația dumneavoastră?	
Se completează după ce solicitantul pleacă.	

Pe o scală de la 1 – deloc la 10 – extrem, ce notă dați pentru răspunsurile oferite de solicitant?		
Având în vedere toate informațiile pe care le aveți despre persoana vârstnică evaluată, este posibil ca un intervievator să nu fie întotdeauna de acord cu răspunsul respondentului.		
Pe o scală de la 1 – deloc, niciun disconfort la 10 – extrem, am simțit că persoana nu a fost deloc sinceră, în ce măsură ați resimțit un astfel de disconfort?		
Iar atunci când ați simțit disconfort, ați înregistrat răspunsul dat de solicitant sau l-ați modificat pentru ca informațiile să fie mai exacte (Să reflecte corect realitatea.)?	1. Da, ați făcut unele modificări. [ ]	0. Nu, ați înregistrat exact răspunsul dat de solicitant. [ ]

Scorul general de funcționare și gradele de dependență corespunzătoare

0-18 puncte [ ]	19-30 de puncte [ ]	31-42 de puncte [ ]	43-55 de puncte [ ]
Fără risc de dependență	Risc de dependență Gradul III	Dependență parțială Gradul II	Dependență totală Gradul I

Nume și prenume persoanei evaluată

Semnătură

Echipa de evaluare:

MEDIC :
Numele și prenumele :
Specialitatea: medicină de familie
Unitatea la care lucrează :
Adresa : **Telefon:**
Semnătura :_____

ASISTENT SOCIAL :
Numele și prenumele :
Calificarea : Asistent social Funcția : Asistent social
Unitatea la care lucrează : Primăria orașului Cisnădie
Adresa: Cisnădie, str. Piața Revoluției nr. 1, jud. Sibiu **Telefon:**
Semnătura :_____

KINETOTERAPEUT:
Numele și prenumele :
Calificarea : Kinetoteraput Funcția : Kinetoterapeut
Unitatea la care lucrează : Primăria orașului Cisnădie
Adresa: Cisnădie, str. Piața Revoluției nr. 1, jud. Sibiu **Telefon:**
Semnătura :_____

ASISTENT MEDICAL COMUNITAR
Numele și prenumele :
Calificarea : Asistent medical Funcția : Asistent medical comunitar
Unitatea la care lucrează : Primăria orașului Cisnădie
Adresa: Cisnădie, str. Piața Revoluției nr. 1, jud. Sibiu **Telefon:**
Semnătura :_____

GHID DE INTERVIU

Criterii de evaluare a funcționalității pe baza programului Organizației Mondiale a Sănătății pentru evaluarea dizabilității - WHODAS (WHO Disability Assessment Schedule)

Evaluarea se realizează prin interviu față în față sau online cu persoana vârstnică. Evaluarea este condusă de managerul de caz, iar la evaluare participă echipa de specialiști, după caz, din cadrul:

- CSC: psihologul, asistentul medical comunitar, etc.
- CPV: coordonatorul personal de specialitate, psihologul, psihopedagogul, kinetoterapeutul și asistentul medical.

Pentru persoanele vârstnice cu tulburări psihiatrice, cu simptome psihotice sau cu dizabilități intelectuale este permisă participarea reprezentantului legal/însoțitorului/familiei la interviu, deoarece în aceste cazuri răspunsurile persoanei la întrebările WHODAS pot să nu reflecte corect realitatea.

Pentru persoanele vârstnice cu tulburări psihiatrice, cu simptome psihotice sau cu dizabilități intelectuale care nu pot răspunde din cauza stării de sănătate și care nu au reprezentant legal/însoțitor/familiei, răspunsurile la întrebările WHODAS le vor da echipa de evaluare.

MC completează informațiile privind începutul interviului: locul realizării interviului, limba în care se realizează și numele și prenumele participanților.

1. **Pregătirea aplicării întrebărilor**

   Textul cu font obișnuit boldit se comunică persoanei evaluate.
   Textul cu font italic este pentru evaluator, nu se citește.

Transmiteți-i persoanei evaluate că **„interviul se referă la dificultățile pe care le întâmpină oamenii din cauza problemelor de sănătate."**

Înmânați-i persoanei evaluate cartonașul nr. 1 și spuneți:

Prin condiție de sănătate se înțelege boli sau afecțiuni sau alte probleme de sănătate care pot fi de scurtă sau lungă durată, leziuni, probleme mentale sau emoționale și probleme cu alcoolul sau drogurile.

Nu uitați să țineți cont de toate problemele de sănătate în timp ce răspundeți la întrebări.

Când vă întreb despre dificultățile în desfășurarea unei activități, gândiți-vă la (înscrierile de pe cartonașul nr. 1):

- efort sporit;

- disconfort sau durere;

- încetineală;

- modificări în modul în care faceți activitatea.

Spuneți-i persoanei evaluate:

Dacă în ultimele 30 de zile au fost zile bune şi zile rele, răspunsul reprezintă media între acestea, aşa cum o faceţi dvs.

Aş dori, de asemenea, să răspundeţi la aceste întrebări gândindu-vă la cât de multe dificultăţi aţi avut, în medie, în ultimele 30 de zile, în timp ce desfăşuraţi activitatea aşa cum o faceţi de obicei.

Înmânaţi-i persoanei evaluate cartonaşul nr. 2 şi spuneţi:

MC citeşte scala cu voce tare:

1 = deloc, 2 = puţin dificil, 3 = moderat, 4 = foarte dificil, 5 = extrem sau nu pot realiza.

0 = N/A - nu se aplică

Asiguraţi-vă că respondentul poate vedea cu uşurinţă cartonaşele nr. 1 şi nr. 2 pe tot parcursul interviului. Per[illegible] persoanele cu tulburări psihiatrice, cu simptome psihotice sau cu dizabilităţi intelectuale folosiţi cartonaşele în limbaj uşor de înţeles pentru a facilita participarea activă a solicitanţilor la interviu.

Întrebările se referă la gradul de dificultate întâmpinat de solicitant:

***1**. aşa cum respondentul face de obicei activitatea;*

***2**. având în vedere întregul ajutor/întreaga asistenţă tehnică şi personală de care beneficiază.*

Răspunsurile înregistrate reflectă punctul de vedere al persoanei evaluate.

Arătaţi cartonaşele nr. 1 şi nr. 2 respondentului şi spuneţi:

Este posibil ca unele dintre aceste întrebări să implice probleme care depăşesc ultimele 30 de zile, însă, atunci când răspundeţi, vă rugăm să vă concentraţi asupra ultimelor 30 de zile. Din nou, vă reamintesc să răspundeţi la aceste întrebări în timp ce vă gândiţi la problemele de sănătate: fizice, mentale sau emoţionale, legate de alcool sau droguri.

2. Aplicarea setului de 11 întrebări pentru evaluarea funcţionalităţii

MC aplică setul de 11 întrebări, oferind persoanei evaluate explicaţii acolo unde consideră că este nevoie.

MC completează în formular răspunsurile oferite de persoana evaluată, prin încercuirea punctajului aferent răspunsului, în coloanele aferente răspunsului persoanei evaluate, iar în coloana aferentă răspunsului evaluatorului, MC completează cu punctajul real situaţiei persoanei evaluate.

După ce persoana evaluată răspunde la cele 11 întrebări, MC îi solicită opinia privind chestionarul prin aplicarea următoarei întrebări:

Pe o scală de la 1 la 10 (ca la şcoală), cât de relevante consideraţi că au fost întrebările pentru situaţia dumneavoastră?

Scala fiind: 1 - deloc la 10 – extrem

MC completează în fomular răspunsul persoanei evaluate cu punctajul aferent.

După ce persoana evaluată pleacă, MC împreună cu echipa de specialişti completează formularul la secţiunea privind măsura în care răspunsurile oferite de persoana evaluată au reflectat corect realitatea, utilizând codurile:

Codul 1 = Dumneavoastră consideraţi că răspunsurile primite au reflectat realitatea doar în mică măsură, fiind manipulate strategic. Codul 10 = Dumneavoastră consideraţi că răspunsurile primite au reflectat întru totul realitatea.

3. Scorul general de funcţionare şi încadrarea într-un grad de dependenţă

La final MC adună punctajele aferente răspunsurilor date de persoana evaluată, cât şi punctajele aferente răspunsurilor date de echipa de specialişti.

În situaţia în care MC împreună cu echipa de specialişti constată că cel puţin unul din răspunsurile persoanei evaluate nu este real, la adunarea punctajelor sunt luate în considerare cele acordate de către echipa de specialişti.

Un scor general de funcţionare rezultat din răspunsul la grila de evaluare a funcţionării în 11 întrebări, cu valori cuprinse între 19 şi 55 de puncte indică existenţa unor situaţii cărora le corespunde un grad de dependenţă, de la gradul III - cel mai uşor, la gradul I (cel mai grav), conform tabelului de mai jos.

0-18 puncte	19-30 de puncte	31-42 de puncte	43-55 de puncte
Fără risc de dependenţă	Risc de dependenţă Gradul III	Dependenţă parţială Gradul II	Dependenţă totală Gradul I

Separarea în interiorul gradelor de dependenţă pe baza afecţiunilor medicale nu este necesară în această etapă. Aspectele legate de starea de sănătate, spre exemplu, existenţa sau inexistenţa afecţiunilor psihice, precum şi alte aspecte care pot influenţa intervenţia serviciilor sociale şi/sau medicale vor fi parte din etapa de evaluare a nevoilor specifice de sprijin şi îngrijire, de la nivelul serviciului social pentru persoane vârstnice sau de la nivelul furnizorului de servicii sociale.

PREŞEDINTE DE ŞEDINŢĂ,
Mihaela-Eleonora DRAGOMIR [redacted]

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAŞULUI CISNĂDIE,
Daniela-Maria SZA [redacted]

ANEXA nr. 2 la hotărârea nr. 164/27.08.2026

PRIMĂRIA ORAȘULUI CISNĂDIE, JUDEȚUL SIBIU

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)

Procedura operațională

PRIVIND INFORMAREA BENEFICIARILOR DE SERVICII DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU

cod: PO.02

Ediția I

2026

Cuprins

Nr. componentă	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Pagina de gardă	1
	Cuprins	2
	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul procedurii operaționale	3
1.	Scop	4
2.	Domeniu de aplicare	4
3.	Documente de referință	5
4.	Definiții și abrevieri	6
5.	Descrierea activității sau procesului	7
6.	Responsabilități	10
7.	Anexe	10

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Elena Cristina Atănăsoaie	Asistent manager		
2.	Verificat/ Avizat	Adriana – Sanda Orlea	Manager proiect		
4.	Aprobat	Mircea Orlățan	Primar		

Capitolul 1. Scopul procedurii operaționale

1.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe conducerea Direcției de Asistență Socială Cisnădie, în luarea deciziei.

1.5. Scopul procedurii este descrierea modului de efectuare a activităților de informare a potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul, funcțiile și modul propriu de organizare și funcționare a Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie.

Capitolul 2. Domeniul de aplicare

2.1. Precizarea activității la care se referă procedura operațională

- Organizarea activităților de informare a beneficiarilor și potențialilor beneficiari de îngrijire la domiciliu de la nivelul Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie, precum și a oricărei alte persoane interesate, în vederea promovării serviciilor furnizate și asigurării transparenței activităților derulate.
- Stabilirea documentelor utilizate în realizarea activităților de informare, conform legislației în vigoare.

2.2. Delimitarea activității în cadrul portofoliului de activități desfășurate

- Realizarea și diseminarea pliantului informativ.
- Ținerea Registrului de evidență privind informarea beneficiarilor.

2.3. Lista principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată

a) Această activitate depinde de următoarele activități:

- Promovarea serviciilor sociale în comunitate (cabinete de medicină de familie, mass-media locală, site-ul Primăriei Cisnădie, alte ONG-uri).

b) De această activitate depind următoarele activități:

- Accesarea serviciului de îngrijire şi asistenţă la domiciliu (PO.01).
- Acordarea serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice (PO.03).

Capitolul 3. Documente de referință aplicabile activității procedurale

3.1. Reglementări internaționale

- Standardele internaționale de control intern (COSO).

3.2. Legislație primară

- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 2.489/2023 pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, Anexa nr. 8 – Standarde minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810 ID-I (aplicabil până la actualizarea standardelor, conform art. 2 alin. (7) din H.G. nr. 268/2026);

- Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare (modificată prin H.G. nr. 1.311/23.10.2024);
- Hotărârea Guvernului nr. 268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale (în vigoare de la 1 iulie 2026, prin care s-a abrogat H.G. nr. 867/2015);
- Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025 pentru aprobarea modelului-cadru al contractului de servicii sociale, al informărilor transmise serviciului public de asistență socială, a procedurii de fundamentare a bugetului necesar, precum și a indicatorilor pentru monitorizarea serviciilor sociale acordate ca măsură de asistență socială;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal (GDPR);
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.
- Ordonanța Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare;

3.3. Reglementări interne

- Hotărârea Consiliului Local Cisnădie nr. 91/22.05.2026 privind înființarea serviciului social „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie" – Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I), a organigramei, a statului de funcții și a regulamentului de organizare și funcționare al acestuia;
- Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie;
- Carta drepturilor beneficiarilor de servicii sociale;
- Codul etic al al serviciului social „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)";
- Contractul de finanțare nr. PIDS/632/PIDS_P6/OP4/ESO4.11/PIDS_A26/348427 pentru proiectul „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor", cod SMIS 2021: 348427.

Capitolul 4. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția
1.	Procedură	prezentare în scris a paşilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite şi a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor şi sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților
2.	Procedură operațională	procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfăşoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul serviciului social
3.	Ediție a unei proceduri	forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată şi difuzată
4.	Revizie în cadrul unei ediții	acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate şi difuzate
5.	Beneficiar de servicii sociale	" reprezintă persoana care primeşte beneficii de asistență socială şi/sau, după caz, servicii sociale" (Conform art. 6 din Legea 292/2011, legea asistenței sociale)
6.	Confidențialitate	principiu al asistenței sociale potrivit căruia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale şi informațiilor referitoare la viața privată şi situația de dificultate în care se află (Legea nr. 292/2011)
7.	Conducătorul compartimentului	coordonatorul personal de specialitate al Serviciului de îngrijire şi asistență pentru seniori Cisnădie
8.	Îngrijirea la domiciliu	orice activitate de îngrijire prestată de personal specializat, la domiciliul unei persoane care prezintă nevoi de îngrijire, care contribuie la îmbunătățirea stării de bine a acesteia din punct de vedere fizic şi psihic
9.	Îngrijitor la domiciliu	persoana specializată care supraveghează, acordă asistență şi oferă îngrijire la domiciliul persoanelor vârstnice aflate în incapacitate de a-şi asigura activitățile de bază şi pe cele instrumentale ale vieții zilnice

Capitolul 5. Descrierea procedurii operaționale

5.1. Generalități

Procedura privind informarea beneficiarilor „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie" – Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I) cuprinde etapele care se parcurg pentru realizarea activității de informare a oricăror persoane interesate de serviciile sociale de îngrijire la domiciliu.

Beneficiarii serviciului (direcți – vârstnicii, și indirecți – aparținătorii) au dreptul de a fi informați cu privire la activitățile derulate în cadrul serviciului și cu privire la diverse teme de interes general și particular. Serviciile de informare și consiliere a persoanelor vârstnice cu privire la drepturile sociale se asigură gratuit.

5.2. Documente utilizate

5.2.1. Lista și proveniența documentelor

- Registrul privind informarea beneficiarilor;
- Materiale informative (pliante, afișe, pagina web a Primăriei Cisnădie).

5.2.2. Conținutul și rolul documentelor

- Anexa nr. 1 – Registrul privind informarea beneficiarilor
- Anexa nr. 2 – Pliant informativ privind serviciul de îngrijire și asistență la domiciliu

5.2.3. Circuitul documentelor

Direcția de Asistență Socială Cisnădie primește și înregistrează solicitarea de informații privind serviciile sociale destinate persoanelor vârstnice. Directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie sau asistentul social cu atribuții de coordonator repartizează solicitarea către persoana desemnată din cadrul Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie, care realizează demersurile pentru organizarea activității de informare.

Informarea se face de către managerul de caz/responsabilul de caz (MC/RC), astfel: prin intermediul pliantelor; direct, verbal sau telefonic; în scris, pe suport de hârtie

sau prin e-mail. În Registrul privind informarea beneficiarilor sunt consemnate toate informările realizate.

5.3. Resurse necesare

5.3.1. Resurse materiale

Rechizite, linii telefonice, echipamente informatice, imprimantă, internet, mobilier de birou, materiale de informare tipărite.

5.3.2. Resurse umane

- directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie;
- asistentul social cu atribuții de coordonator;
- personal de execuție din cadrul serviciului, care realizează informarea beneficiarilor (asistent social, animator social).

5.3.3. Resurse financiare

Sunt prevăzute în bugetul proiectului „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor" și în bugetul local al Orașului Cisnădie, fiind necesare pentru realizarea și tipărirea materialelor informative.

5.4. Modul de lucru

5.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie repartizează solicitarea de informații și stabilește serviciile responsabile.
- MC/RC elaborează și transmite informarea către solicitant și înregistrează informarea în registrul specific.
- Pentru beneficiarii activi ai serviciului, asistentul social cu atribuții de coordonator desemnează o persoană responsabilă cu informarea periodică, stabilește temele de informare și verifică registrul specific.

5.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Informarea beneficiarului/aparținătorilor/oricărei persoane interesate se realizează fie indirect, prin materiale informative distribuite în comunitate sau publicate pe site-ul Primăriei Cisnădie (www.cisnadie.ro), fie direct, de către personalul de specialitate, care furnizează informații privind accesarea serviciului, accesarea altor servicii din comunitate și beneficiile/serviciile sociale disponibile. Această responsabilitate este prevăzută în fișa postului fiecărui specialist.

Beneficiarii serviciului sunt informați despre: sediul serviciului, organizarea și funcționarea acestuia, personalul disponibil, gratuitatea serviciilor pe perioada de finanțare, procedurile operaționale, condițiile de acces, suspendare și încetare a serviciilor, conținutul contractului de furnizare a serviciilor, precum și drepturile și obligațiile beneficiarului.

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie deține un Registru de evidență privind informarea beneficiarilor, în care se înregistrează toate activitățile de informare (tema, data, semnătura angajatului și a beneficiarului), realizate cu beneficiarii direcți și indirecți. Materialele informative (pliante, afișe, pagina de internet a Primăriei) respectă confidențialitatea datelor cu caracter personal și se actualizează anual.

Informarea comunității despre serviciile oferite se realizează prin campanii mass-media locale, raportul anual de activitate, colaborare cu medicii de familie și cu alte organizații neguvernamentale active în comunitate.

a) În cazul informărilor solicitate în scris: solicitarea, repartizată de asistentul social cu atribuții de coordonator, este analizată și transmisă unui MC/RC în vederea elaborării răspunsului. Răspunsul este avizat de asistentul social cu atribuții de coordonator, aprobat de directorul executiv al D.A.S. Cisnădie și transmis, în termen legal, prin poștă sau e-mail.

b) În cazul informărilor solicitate direct la sediul serviciului: asistentul social cu atribuții de coordonator sau persoana responsabilă oferă informațiile solicitate și notează în Registrul privind informarea beneficiarilor tema informării, persoana care a realizat informarea și solicitantul.

c) În cazul informării beneficiarilor la începerea furnizării serviciilor: asistentul social cu atribuții de coordonator sau MC/RC realizează informarea cu privire la conținutul contractului de furnizare, drepturile și obligațiile părților, gratuitatea serviciilor și procedurile operaționale aplicabile. Informațiile sunt înregistrate în Registrul privind informarea beneficiarilor, care cuprinde și informările ulterioare pe teme particulare (modificarea programului de servicii, suspendarea furnizării, administrarea tratamentului, alimentație sănătoasă etc.).

5.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Rezultatele se concretizează în informarea corectă și la timp a beneficiarilor serviciilor furnizate de Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie. Prin aplicarea procedurii se urmărește coerența în executarea lucrărilor, claritate, continuitate, transparență și exactitatea datelor.

Capitolul 6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

RESPONSABILITĂȚI:

DIRECTORUL EXECUTIV AL DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ CISNĂDIE

- Repartizează cererea de informare privind serviciile sociale destinate persoanelor vârstnice.
- Aprobă răspunsul scris elaborat către solicitant.

ASISTENTUL SOCIAL CU ATRIBUȚII DE COORDONATOR

- Coordonează informarea beneficiarilor sau a persoanelor interesate de serviciile sociale furnizate și ține evidența realizării informărilor.
- Asigură supravegherea și corectitudinea modului în care se realizează informarea beneficiarilor.
- Verifică Registrul privind informarea beneficiarilor.

MANAGERUL DE CAZ/RESPONSABILUL DE CAZ (MC/RC)

- Realizează informarea directă a beneficiarilor și a persoanelor interesate.

- Elaborează răspunsurile la solicitările scrise de informare.
- Completează Registrul privind informarea beneficiarilor.

Capitolul 7. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare – loc	Arhivare – perioadă
1.	Registrul privind informarea beneficiarilor	Serviciul de îngrijire şi asistenţă pentru seniori Cisnădie	directorul executiv al Direcţiei de Asistenţă Socială Cisnădie	1	Serviciul de îngrijire şi asistenţă pentru seniori Cisnădie	Arhiva D.A.S. Cisnădie	Permanent
2.	Pliant informativ privind serviciul de îngrijire şi asistenţă la domiciliu	Serviciul de îngrijire şi asistenţă pentru seniori Cisnădie	directorul executiv al Direcţiei de Asistenţă Socială Cisnădie	1	Serviciul de îngrijire şi asistenţă pentru seniori Cisnădie	Arhiva D.A.S. Cisnădie	5 ani

Cum ne poți contacta

- **Sediul serviciului**

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie
Cisnădie, str. Unirii, nr. 32, jud. Sibiu

- **Direcția de Asistență Socială Cisnădie**

În cadrul Primăriei Orașului Cisnădie
Cisnădie, str. Piața Revoluției, nr. 1, jud. Sibiu

- **Telefon**

+40 372 714 179, interior 107
Mobil: 0728 856 015

- **E-mail**

asistentasociala@cisnadie.ro

- **Program**

Luni – Vineri 9:00-13:00

Proiect „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor" · Cod SMIS 2021: 348427

Beneficiar: Primăria Orașului Cisnădie, prin Direcția de Asistență Socială Cisnădie.

Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Fondul Social European Plus (FSE+) în cadrul Programului Incluziune și Demnitate Socială 2021-2027, Prioritatea P6 – Servicii de suport pentru persoane vârstnice.

Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie

„Nu ești singur — te sprijinim la tine acasă."

Servicii gratuite pentru persoanele vârstnice din Orașul Cisnădie, în cadrul proiectului cofinanțat de Uniunea Europeană prin Fondul Social European Plus (FSE+)

ROMÂNIA
JUDEȚUL SIBIU
PRIMĂRIA ORAȘULUI CISNĂDIE
Str. Piața Revoluției, Nr. 1, cod 555300, Cisnădie, România, Tel: +4 0372-714.179, +4 0372-714.180
https://www.cisnadie.ro, E-mail: primarie@cisnadie.ro

„Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor", Cod SMIS 2021: 348427
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Fondul Social European Plus (FSE+)

Ce servicii oferim

GRATUIT, PE TOATĂ PERIOADA DE FINANȚARE A PROIECTULUI

- **Îngrijire personală**

Ajutor pentru igienă, hrănire, mobilizare și celelalte activități zilnice, la domiciliu.

- **Servicii socio-medicale și de recuperare**

Evaluare geriatrică, sprijin pentru tratament și kinetoterapie, realizate de echipa pluridisciplinară.

- **Consiliere psihosocială**

Discuții individuale cu asistentul social, pentru sprijin emoțional și informare privind drepturile sociale.

- **Activități de socializare**

Întâlniri comunitare, excursii și evenimente tematice, alături de alte persoane vârstnice din grupul de sprijin.

- **Pachete de sprijin material**

Pachete alimentare și produse igienico-sanitare, oferite periodic pe durata proiectului.

Poți beneficia de serviciu dacă: ai peste 65 de ani, domiciliezi în Orașul Cisnădie și te afli într-o situație de vulnerabilitate socio-medicală (locuiești singur/ă, ai afecțiuni cronice sau dizabilități, venituri reduse).



Cum poți accesa serviciul

4 pași simpli, fără nicio taxă

1. Depui o cerere scrisă la sediul D.A.S. Cisnădie, împreună cu actele de identitate și documentele medicale relevante.

2. Un asistent social te vizitează pentru evaluarea inițială a nevoilor tale (în maximum 10 zile lucrătoare).

3. Echipa pluridisciplinară întocmește un plan individualizat de îngrijire, adaptat nevoilor tale.

4. Semnezi contractul de servicii, fără nicio contribuție financiară, și demarezi îngrijirea la domiciliu.

Activități desfășurate cu seniorii

Excursii de o zi · Sărbătorirea zilei de naștere · Proiecții de filme · Serate teatrale · Activități gastronomice · Ziua Internațională a Persoanelor Vârstnice · Sărbători de Paște și Crăciun · Vizite și reuniuni la domiciliu



Document informativ elaborat de Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie, actualizat anual, conform Procedurii P.O.02 – Informarea beneficiarilor.

Anexa nr. 1 la Procedura PO.02

Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de personalul care realizează informarea, la fiecare activitate de informare, conform pct. 5.2 din Procedura PO.02.

Nr. crt.	Data informării	Tema informării	Beneficiar/reprezentant legal informat	Modalitatea (verbal/scris/pliant/telefonic)	Semnătura beneficiarului	Persoana care a realizat informarea și semnătura
1.						
2.						
3.						
4.						

Anexa nr. 2 la Procedura PO.02

Pliant informativ privind Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
Mihaela-Ele[redacted]DRAGOMIR

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE,
Daniela-Maria SZASZ

ANEXA nr. 3 la hotărârea nr. 164/27.08.2026

PRIMĂRIA ORAȘULUI CISNĂDIE, JUDEȚUL SIBIU

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)

Procedura operațională

PRIVIND ACORDAREA SERVICIILOR DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU ȘI ASIGURAREA MANAGEMENTULUI DE CAZ

cod: PO.03

Ediția I

2026

Cuprins

Nr. componentă	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Pagina de gardă	1
	Cuprins	2
	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul procedurii operaționale	3
1.	Scop	4
2.	Domeniu de aplicare	4
3.	Documente de referință	5
4.	Definiții și abrevieri	6
5.	Descrierea activității sau procesului	7
6.	Responsabilități	14
7.	Anexe	14

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Elena Cristina Atănăsoaie	Asistent manager		
2.	Verificat/ Avizat	Adriana – Sanda Orlea	Manager proiect		
4.	Aprobat	Mircea Orlățan	Primar		

Capitolul 1. Scopul procedurii operaționale

1.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe conducerea Direcției de Asistență Socială Cisnădie, în luarea deciziei.

1.5. Scopul procedurii este descrierea modului de efectuare a activităților de acordare a serviciilor de îngrijire la domiciliu pentru beneficiarii admiși în Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie.

Capitolul 2. Domeniul de aplicare

2.1. Precizarea activității la care se referă procedura operațională

- Organizarea activităților de acordare a serviciilor de îngrijire la domiciliu pentru beneficiarii Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie.
- Stabilirea documentelor utilizate în realizarea activităților de îngrijire la domiciliu, conform legislației în vigoare.

2.2. Delimitarea activității în cadrul portofoliului de activități desfășurate

- Furnizarea efectivă a serviciilor de bază, de suport, socio-medicale, de recuperare, de consiliere și de socializare, conform P.I.A.I.
- Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării P.I.A.I.
- Monitorizarea activității personalului de îngrijire.
- Reevaluarea periodică a situației beneficiarilor.

2.3. Lista principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată

a) Această activitate depinde de următoarele activități:

- Accesarea serviciului de îngrijire și asistență la domiciliu (PO.01).
- Informarea beneficiarilor de servicii de îngrijire la domiciliu (PO.02).

b) De această activitate depind următoarele activități:

- Suspendarea/încetarea acordării serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu (PO.04).
- Înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor (PO.05).

Capitolul 3. Documente de referință aplicabile activității procedurale

3.1. Reglementări internaționale

- Standardele internaționale de control intern (COSO).

3.2. Legislație primară

- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 2.489/2023 pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, Anexa nr. 8 – Standarde minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810 ID-I (aplicabil până la actualizarea standardelor, conform art. 2 alin. (7) din H.G. nr. 268/2026);
- Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare (modificată prin H.G. nr. 1.311/23.10.2024);
- Hotărârea Guvernului nr. 268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale (în vigoare de la 1 iulie 2026, prin care s-a abrogat H.G. nr. 867/2015);
- Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025 pentru aprobarea modelului-cadru al contractului de servicii sociale, al informărilor transmise serviciului public de asistență socială, a procedurii de fundamentare a bugetului necesar, precum și a indicatorilor pentru monitorizarea serviciilor sociale acordate ca măsură de asistență socială;

- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal (GDPR);
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

3.3. Reglementări interne

- Hotărârea Consiliului Local Cisnădie nr. 91/22.05.2026 privind înființarea serviciului social „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie" – Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810ID-I), a organigramei, a statului de funcții și a regulamentului de organizare și funcționare al acestuia;
- Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie;
- Carta drepturilor beneficiarilor de servicii sociale;
- Codul etic al al serviciului social „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)";
- Contractul de finanțare nr. PIDS/632/PIDS_P6/OP4/ESO4.11/PIDS_A26/348427 pentru proiectul „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor", cod SMIS 2021: 348427.

Capitolul 4. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția
1.	Procedură	prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților
2.	Procedură operațională	procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul serviciului social
3.	Ediție a unei proceduri	forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
4.	Revizie în cadrul unei ediții	acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
5.	Beneficiar de servicii sociale	" reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale" (Conform art. 6 din Legea 292/2011, legea asistenței sociale)
6.	Confidențialitate	principiu al asistenței sociale potrivit căruia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația

		de dificultate în care se află (Legea nr. 292/2011)
7.	Conducătorul compartimentului	coordonatorul personal de specialitate al Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie
8.	Îngrijirea la domiciliu	orice activitate de îngrijire prestată de personal specializat, la domiciliul unei persoane care prezintă nevoi de îngrijire, care contribuie la îmbunătățirea stării de bine a acesteia din punct de vedere fizic și psihic
9.	Îngrijitor la domiciliu	persoana specializată care supraveghează, acordă asistență și oferă îngrijire la domiciliul persoanelor vârstnice aflate în incapacitate de a-și asigura activitățile de bază și pe cele instrumentale ale vieții zilnice

Capitolul 5. Descrierea procedurii operaționale

5.1. Generalități

Procedura privind acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu cuprinde etapele care se parcurg pentru realizarea acestei activități. Prin serviciile de îngrijire la domiciliu, beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect.

5.2. Documente utilizate

5.2.1. Lista și proveniența documentelor

- Anexa nr. 1 – Fișa de monitorizare servicii
- Anexa nr. 2 – Graficul lunar de lucru al îngrijitorului la domiciliu
- Anexa nr. 3 – Fișa de monitorizare a activității îngrijitorului la domiciliu
- Anexa nr. 4 – Fișa de consiliere socială
- Anexa nr. 5 – Raport de vizită
- Anexa nr. 6 – Fișa de reevaluare socio-medicală și geriatrică
- Anexa nr. 7 – Raport cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență și îngrijire
- Anexa nr. 8 - Raportul individual de activitate

5.2.2. Circuitul documentelor

Personalul de specialitate al Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie întocmește documentele necesare acordării serviciilor, le înregistrează și le înaintează spre avizare asistentului social cu atribuții de coordonator. După avizare, managerul de caz le îndosariază în dosarul beneficiarului. În registrele serviciului sunt consemnate informațiile specifice fiecărui tip de registru.

5.3. Resurse necesare

5.3.1. Resurse materiale

Rechizite, linii telefonice, echipamente informatice, imprimantă, internet, mobilier de birou, echipamente medicale adaptate (cadre, cârje, scaune cu rotile, paturi articulate), mijloc de transport pentru vizitele la domiciliu.

5.3.2. Resurse umane

- directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie;
- Asistentul social cu atribuții de coordinator personal de specialitate;
- asistent social (2 posturi), asistent medical comunitar (1 post), kinetoterapeut (1 post), îngrijitor la domiciliu (4 posturi), animator social (2 posturi).

5.3.3. Resurse financiare

Sunt prevăzute în bugetul proiectului „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor" (cod SMIS 2021: 348427) și, ulterior, în bugetul local al Orașului Cisnădie.

5.4. Modul de lucru

5.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- Serviciile de îngrijire la domiciliu se acordă în concordanță cu P.I.A.I și Graficul lunar de lucru al îngrijitorului la domiciliu.;
- zilnic se întocmește Fișa de monitorizare servicii (Anexa nr. 1);
- se întocmește Fișa de monitorizare a activității îngrijitorului la domiciliu (Anexa nr. 3);
- periodic se întocmește Fișa de consiliere socială (Anexa nr. 4);
- la fiecare vizită la domiciliul beneficiarului se întocmește un Raport de vizită (Anexa nr. 5);
- cel puțin la 6 luni se realizează reevaluarea situației beneficiarilor și se întocmește Fișa de reevaluare socio-medicală (Anexa nr. 6), în baza căreia se revizuiește P.I.A.I.

5.4.2. Modalitatea de acordare a serviciilor sociale

a) Servicii de îngrijire și asistență la domiciliu acordate prin Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie.

Principalele activități derulate constau în:

- servicii de bază: igienă corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, transfer și mobilizare, deplasare în interior și exterior, comunicare;
- servicii de suport: prepararea/livrarea hranei, efectuarea cumpărăturilor, activități de menaj, însoțire la consultații și în mijloacele de transport, activități administrative (plăți, ridicare pensie, corespondență);
- servicii socio-medicale și de recuperare: kinetoterapie, fizioterapie, gimnastică medicală/geriatrică, monitorizarea parametrilor fiziologici (tensiune arterială, glicemie, puls, temperatură), colaborare cu medicul de familie;
- servicii de consiliere psihosocială și informare;
- activități de socializare și petrecere a timpului liber (ieșiri în oraș, serate gastronomice, serbări onomastice, excursii de o zi, evenimente comunitare, inclusiv „Ziua internațională a persoanelor vârstnice" – 1 octombrie);
- pachete de sprijin material: pachete cu produse alimentare de bază, pachete igienico-sanitare semestriale, echipamente medicale adaptate nevoilor.

b) Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării P.I.A.I.

Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire se realizează lunar, de managerul de caz.

MC coordonează și monitorizează implementarea planului de îngrijire și asistență.

MC coordonează echipa multidisciplinară din cadrul centrului, urmărind, în același timp, intervențiile pentru fiecare beneficiar, ținând cont de evaluarea nevoilor specifice ale acestuia.

MC analizează documentele din dosarul personal al beneficiarului, are întâlniri cu beneficiarul/reprezentantul legal, cu echipa multidisciplinară din cadrul centrului, cu membri ai familiei, ai personalului, etc.

MC face propuneri către asistentul social cu atribuții de coordonare cu privire la echipa multidisciplinară sau cu privire la intervenții specializate suplimentare.

MC completează baza de date cu serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice care au domiciliul pe raza teritorială a orașului Cisnădie, cu informațiile privind beneficiarii centrului.

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 şi asigurarea fluxului de informaţii între toţi cei implicaţi, astfel încât activităţile şi serviciile să se desfăşoare conform planificării.

Prin monitorizare, MC identifică dificultăţile în implementarea P.I.A.I., pe care le discută cu beneficiarul/reprezentantul legal şi cu profesioniştii, în vederea identificării şi aplicării soluţiilor de remediere.

MC organizează şi coordonează, lunar, şedinţe de caz în care, împreună cu membrii echipei implicate, se asigură că activităţile şi serviciile recomandate răspund nevoilor reale şi priorităţilor beneficiarului. În cadrul acestor şedinţe, MC evaluează şi reevaluează lunar, în colaborare cu membrii echipei multidisciplinare, efectele tuturor acţiunilor destinate persoanei vârstnice, progresele sau alte aspecte legate de îngrijire, abilitare şi reabilitare sau incluziune socială şi propune măsuri de limitare/diversificare/îmbunătăţire; propune/solicită, la nevoie şi după caz, colaborarea cu alţi specialişti din afara echipei. Evoluţia progreselor beneficiarilor este urmărită şi discutată lunar în întâlnirea de lucru a MC cu echipa. MC întocmeşte minuta întâlnirii de lucru.

Activităţile de îngrijire se realizează de îngrijitorii la domiciliu. MC întocmeşte lunar, pînă cel târziu în 20 a lunii, Graficul lunar de lucru al îngrijitorului (Anexa nr. 2) pentru luna următoate, în baza căruia, îngirjitorul realizează activităţile de îngrijire la domiciliu. Îngrijitorul la domiciliu completează zilnic Fişa de monitorizare servicii (Anexa nr. 1); beneficiarul semnează pentru serviciile primite. La sfârşitul lunii, fişa este verificată şi avizată de managerul de caz şi de asistentul social cu atribuţii de coordonator.

Asistentul medical comunitar asigură colaborarea permanentă cu medicul de familie, pentru cunoaşterea stării de sănătate a acestuia şi a recomandărilor terapeutice. Asigură monitorizarea, în scop preventiv şi terapeutic, a stării de sănătate somatică şi psihică a beneficiarului, monitorizarea parametrilor de bază şi sprijinul pentru adoptarea unui stil de viaţă sănătos. Pentru beneficiarii care necesită tratament medical supravegheat, în fişa de monitorizare servicii acesta consemnează zilnic medicamentele acordate (denumire şi doză zilnică).

Kinetoterapeutul elaborează programe individualizate de recuperare, în baza cărora efectuează activităţile de recuperare a beneficiarilor. În Fişa de monitorizare servicii consemnează activităţile de recuperare realizate, precum şi progresele beneficiarilor.

Managerul de caz efectuează vizite periodice la domiciliul beneficiarului, întocmeşte Raportul de vizită (Anexa nr. 5) şi, dacă situaţia o impune, Fişa de consiliere socială (Anexa nr. 4); după înregistrare, documentele sunt înaintate coordonatorului spre avizare şi îndosariate în dosarul beneficiarului. Managerul de caz monitorizează aplicarea P.I.A.I.,

coordonează echipa multidisciplinară, organizează ședințe de caz și ține baza de date cu serviciile acordate.

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

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.

MC comunică cu beneficiarul/reprezentantul legal și îl sprijină în realizarea demersurilor necesare pentru implementarea PIAI.

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.

Pe baza monitorizării situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire, MC completează trimestrial raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență și îngrijire (Anexa nr. 7), pe care îl supune spre aprobare asistentului social cu atribuții de coordonare. Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență și îngrijire se pune de către MC din cadrul căminului în dosarul de servicii al beneficiarului.

Trimestrial, MC elaborează raportul individual de activitate (Anexa nr. 8), pe care îl supune avizării asistentului social cu atribuții de coordonare și aprobării directorului executiv al DAS Cisnădie, până în data de 5 a lunii următoare. 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. Rapoartele trimestriale de activitate sunt puse de către asistenul social cu atribuții de coordonare în dosarul profesional al fiecărui MC.

c) Monitorizarea activității personalului de îngrijire.

Pînă în data de 20 a lunii, MC stabilește planul de vizite la domiciliul beneficiarilor penyru luna următoare, pentru a verifica modul de îndeplinire a atribuțiilor de către îngrijitori. MC monitorizează lunar activitatea îngrijitorului la domiciliu, completând în ultima zi a lunii

Fișa de monitorizare a activității îngrijitorului la domiciliu (Anexa nr. 3) pentru luna în curs.

d) Reevaluarea situației beneficiarilor.

Reevaluarea se realizează cel puțin la 6 luni și ori de câte ori intervin modificări semnificative ale situației beneficiarului, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului constatate în fișele de monitorizare. Revaluarea se realizează de către echipa pluridisciplinară (asistent social, asistent medical comunitar, kinetoterapeut, coordonator), prin deplasare la domiciliul beneficiarului. Medicul de familie/specialist participă la evaluarea medicală, completând secțiunile corespunzătoare din Fișa de reevaluare socio-medicală și geriatrică (Anexa nr. 6).

În cadrul procesului de reevaluare se realizează:

- interviul privind încadrarea în grad de dependență (conform Anexei 10 la PO.01), reevaluarea autonomiei funcționale a persoanei vârstnice și întocmirea Fișa de reevaluare socio-medicală, conform Grilei națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000, cu modificările și completările ulterioare - Anexa nr. 6. Fișa de reevaluare a beneficiarului este semnată de persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului de către MC. În fișa de reevaluare a beneficiarului se consemnează rezultatele evaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări. Beneficiarului i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul serviciului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

Pentru persoanele vârstnice cu tulburări psihiatrice, cu simptome psihotice sau cu dizabilități intelectuale care nu pot răspunde din cauza stării de sănătate și care nu au reprezentant legal/susținător legal/însoțitor/familiei, răspunsurile la întrebările interviului le vor da echipa de evaluare.

În termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării, MC revizuiește Planul individualizat de asistență și îngrijire (Anexa nr. 8 la PO.01), care este semnat de toți membrii echipei și aprobat de directorul DAS Cisnădie.

La revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire beneficiarul participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele. Planul individualizat de asistență și îngrijire conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.

În situația în care reprezentantul legal nu poate fi prezent pentru a semna P.I.A.I., acesta completează, odată cu semnarea contractului de furnizare servicii, un acord scris prin care își dă acceptul cu privire la deciziile și recomandările formulate de personalul serviciului referitoare la îngrijirea și asistarea beneficiarului.

e). Dosarul administrativ/de servicii al beneficiarului.

Dosarul administrativ/de servicii al beneficiarului este întocmit de către MC. Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individualizat de asistență și îngrijire compun dosarul administrativ/de servicii al beneficiarului. Dosarul administrativ/de servicii al beneficiarului se păstrează la MC.

f). Managementul situațiilor de risc în cadrul Căminului pentru Persoane Vârstnice

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.

Mc completează fișa de identificare a riscurilor pentru beneficiar, ori de câte ori consideră sau cel puțin semestrial, pe care o înregistrează în programul de registratură al DAS Cisnădie și supune aprobării asistentului social cu atribuții de coordonator.

5.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Rezultatele se concretizează în acordarea, la nivelul standardelor minime de calitate, a serviciilor furnizate de Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie către beneficiari. Prin aplicarea procedurii se urmărește coerența în executarea lucrărilor, claritate, continuitate, transparență și exactitatea datelor.

Capitolul 6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

RESPONSABILITĂȚI:

DIRECTORUL DAS CISNĂDIE

- Aprobă P.I.A.I. revizuit

ASISTENTUL SOCIAL CU ATRIBUȚII DE COORDONATOR

- Avizează P.I.A.I. revizuit.
- Avizează fișa de monitorizare servicii, fișa de consiliere socială, fișa de activitate săptămânală și fișa de reevaluare socio-medicală și geriatrică.
- Întocmește Fișa de monitorizare a activității îngrijitorilor la domiciliu.
- Stabilește anual planul de vizite de monitorizare a personalului de îngrijire.

ASISTENTUL SOCIAL/MANAGERUL DE CAZ (MC/RC)

- Coordonează echipa multidisciplinară și monitorizează aplicarea P.I.A.I.
- Efectuează vizite periodice și întocmește rapoartele de vizită.
- Revizuiește P.I.A.I. în urma reevaluării.
- Instrumentează dosarul beneficiarului

ÎNGRIJITORUL LA DOMICILIU

- Acordă serviciile de bază și de suport conform P.I.A.I.
- Completează zilnic Fișa de monitorizare servicii.

ASISTENTUL MEDICAL COMUNITAR/KINETOTERAPEUTUL

- Acordă serviciile socio-medicale și de recuperare prevăzute în P.I.A.I.
- Monitorizează parametrii de sănătate și consemnează progresele beneficiarilor.

Capitolul 7. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare – loc	Arhivare – perioadă
1.	Fișa de monitorizare servicii	Îngrijitor la domiciliu	Asistent social cu atribuții de coordonato	1	Serviciul de îngrijire și	Dosarul beneficiarului	Permanent

			r		asistență pentru seniori Cisnădie		
2.	Graficul lunar de lucru al îngrijtorului la domiciliu	Asistent social	directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul de personal	Permanent
3.	Fișa de monitorizare a activității îngrijitorului la domiciliu	Asistent social	directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul de personal	Permanent
4.	Fișa de consiliere socială	Asistent social	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
5.	Raport de vizită	Asistent social	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
6.	Fișa de reevaluare socio-medicală și geriatrică	Echipa pluridisciplinară	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
7.	Raport cu privire la rezultatele implementări i planului individualizat de asistență și	Asistent social	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori	Dosarul beneficiarului	Permanent

	îngrijire				Cisnădie		
8.	Raport individual de activitate	Asistent social	Dorector DAS	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent

Anexa nr. 1 la Procedura PO.03

FIȘA DE MONITORIZARE SERVICII

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează zilnic de îngrijitorul la domiciliu, pentru fiecare vizită efectuată, și se avizează lunar de managerul de caz, conform pct. 5.4.2 din Procedura PO.03.

Beneficiar: _____ Îngrijitor la domiciliu: _____ Luna/Anul: _____

Legendă — servicii acordate

Servicii de bază: B1 = igienă corporală · B2 = îmbrăcare/dezbrăcare · B3 = hrănire/ajutor la hrănire · B4 = mobilizare/poziționare

Servicii de suport: S1 = cumpărături · S2 = plata facturilor · S3 = curățenie ușoară · S4 = însoțire la programări/instituții

În coloana „Servicii acordate" se notează codurile corespunzătoare serviciilor efectiv prestate în ziua respectivă (de exemplu: B1, B3, S2).

Nr.	Data	Ora sosire	Ora plecare	Total ore	Servicii acordate (coduri)	Observații	Semnătura beneficiarului
1							

2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
...							

Avizarea lunară a managerului de caz

Total ore prestate în luna de referință: _____ Total vizite efectuate: _____

Observații generale privind regularitatea și calitatea serviciilor acordate în luna de referință: _____

Aviz: |_| conform |_| cu observații (detaliate mai sus)

Manager de caz: _____ Semnătura: _____ Data: _____

Anexa nr. 2 la Procedura PO.03

Graficul lunar de lucru al îngrijitorului la domiciliu

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se întocmește lunar de managerul de caz și se aprobă de director DAS, înainte de începerea lunii de referință.

Îngrijitor la domiciliu: _____ Luna/Anul: _____

Nr.	Beneficiar (nume/cod)	Adresa	Zile de vizită (L-D)	Ora programată	Ore/vizită	Total ore/lună aprobate
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

Total ore aprobate pentru îngrijitor, luna respectivă: _____

Întocmit de (coordonator/manager de caz): _____ Semnătura: _____

Aprobat de (director DAS): _____ Semnătura: _____ Data: _____

Anexa nr. 3 la Procedura PO.03

FIȘA DE MONITORIZARE A ACTIVITĂȚII ÎNGRIJITORULUI LA DOMICILIU

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social cu ocazia vizitelor de monitorizare, conform pct. 5.4.2 din Procedura P.O.03.

Îngrijitor: _____ Beneficiar: _____ Data vizitei: _____

Nr.	Aspect verificat	DA	NU	Observații
1.	Respectarea programului de vizită stabilit prin graficul lunar de lucru	|_|	|_|	
2.	Respectarea instrucțiunilor și activităților prevăzute în P.I.A.I.	|_|	|_|	
3.	Ținuta și igiena personală ale îngrijitorului corespund cerințelor	|_|	|_|	
4.	Comportament respectuos și adecvat față de beneficiar	|_|	|_|	
5.	Completarea la zi a Fișei de monitorizare servicii	|_|	|_|	
6.	Starea de curățenie și siguranță la locul de desfășurare a activității	|_|	|_|	

Calitatea generală a serviciilor prestate: |_| foarte bună |_| bună |_| satisfăcătoare |_| nesatisfăcătoare

Aspecte constatate/probleme semnalate: _____

Măsuri dispuse, dacă este cazul, și termen de remediere: _____

Asistent social cu atribuții de coordonator: _____ Semnătura: _____

Îngrijitor (luare la cunoștință): _____ Semnătura: _____

Avizat de: Directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie: _____ Semnătura: _____

Anexa nr. 4 la Procedura PO.03

FIȘA DE CONSILIERE SOCIALĂ

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social la fiecare vizită/ședință de consiliere, conform pct. 5.4.2 din Procedura PO.03.

Beneficiar: _____ Data: _____ Asistent social: _____

Tip consiliere: |_| individuală (beneficiar) |_| individuală (aparținător) |_| de grup

Obiectivul consilierii: _____

Tema consilierii/problema semnalată: _____

Intervenții realizate/informații oferite: _____

Recomandări oferite: _____

Rezultatul evaluat: |_| ameliorare |_| fără schimbări semnificative |_| agravare — detalii: _____

Este necesară o nouă ședință de consiliere? |_| DA, la data de _____ |_| NU

Asistent social: _____ Semnătura: _____

Avizat de: Asistent social cu atribuții de coordonator: _____ Semnătura: _____

Semnătura beneficiarului (opțional, luare la cunoștință): _____

Anexa nr. 5 la Procedura PO.03

RAPORT DE VIZITĂ

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se întocmește de asistentul social/managerul de caz la fiecare vizită la domiciliul beneficiarului, conform pct. 5.4.2 din Procedura P.O.03.

Beneficiar: _____ Data vizitei: _____ Ora: _____ Tip vizită: |_| planificată |_| neanunțată

Efectuată de: _____ Persoane prezente: _____

Aspect verificat	Constatare
Condiții de locuit (igienă, siguranță, încălzire)	
Starea generală de sănătate aparentă a beneficiarului	
Corespondența serviciilor prestate cu P.I.A.I.	
Relația beneficiar–îngrijitor	

Constatări suplimentare privind derularea serviciilor: _____

Recomandări/măsuri propuse: _____

Este necesară o intervenție suplimentară (reevaluare, sesizare, consiliere)? |_| DA — detalii: _____ |_| NU

Asistent social/manager de caz: _____ Semnătura: _____

Avizat de: Asistent social cu atribuții de coordonator: _____ Semnătura: _____

Semnătura beneficiarului (luare la cunoștință, opțional): _____

Anexa nr. 6 la Procedura PO.03

Fișa de reevaluare socio-medicală

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează cel puțin la 6 luni de echipa pluridisciplinară, cu participarea medicului de familie, conform H.G. nr. 886/2000 și pct. 5.4.2 din Procedura P.O.03.

- Secțiunea 1. Informații generale

Nr. unic: *Număr unic de înregistrare (poziție) în Registrul persoanelor vârstnice la risc*	
Număr de înregistrare cerere de acordare a serviciilor sociale	
Data completării Formularului de evaluare sociomedicală (zi/lună/an):	
Reprezentantul SPAS care a completat fișa de identificare a persoanei vârstnice la risc și a înregistrat în Registrul persoanelor vârstnice la risc:	
a) numele și prenumele:	d) telefon:
b) profesia:	e) e-mail:
c) funcția în cadrul SPAS/primăriei:	
Cine răspunde la acest formular?	1. persoana vârstnică

răspuns multiplu	2. reprezentantul legal
	3. susținătorul legal
Locul unde se desfășoară interviul	1. domiciliul/reședința persoanei vârstnice
un singur răspuns	2. sediul SPAS
	3. spital/centru de sănătate/centru rezidențial
	4. altă situație

- Secțiunile 2-14 se completează cu informațiile existente deja/preluate/revizuite din:

a)cererea de asistență socială/de servicii sociale, al cărei model este aprobat prin hotărâre a Guvernului, în conformitate cu prevederile art. 44 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, și ale art. 27 alin. (6) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările ulterioare;

b)fișa de identificare a persoanei vârstnice la risc, al cărei model este prevăzut în Metodologia de evaluare a nevoilor comunității în vederea organizării serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice, aprobată prin Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 1.923/2024 pentru aprobarea Metodologiei-cadru de evaluare a nevoilor comunității în vederea organizării serviciilor sociale pentru persoanele vârstnice;

c)fișa de evaluare inițială, al cărei model este prevăzut în anexa nr. 1 la Standardele minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, aprobate prin Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 2.489/2023,

la care se adaugă alte informaţii în funcţie de situaţia la data întocmirii fişei de evaluare sociomedicală.

- Secţiunea 2. Date de identificare a persoanei vârstnice

Numele: _____ **Prenumele:** _____
Adresa: str. _____, nr. ___, ap. __, **Localitatea:** Cisnădie, **judeţul** Sibiu, **telefon:** _____
Studii: fără □ primare □ gimnaziale □ liceale □ universitare ■
Carte de Identitate CI/BI: Seria ____ **numărul** _____

Cod Numeric Personal: _____

Starea civilă: necăsătorit/ă □ căsătorit/ă □ văduv/ă □ divorţat/ă □ despărţit/ă în fapt □

Copii: DA □ **NU** □

Dacă da, înscrieţi numele, prenumele, adresa, telefonul

Numele: _____ **Prenumele:** _____

Adresa: CISNĂDIE, STR. _____ NR. ___, AP. ___, JUD. SIBIU; **Telefon:** _____

- Secţiunea 3. Date despre susţinătorul legal/reprezentantul legal

Numele: _____ **Prenumele:** _____

Adresa: CISNĂDIE, STR. _____ NR. ___, AP. ___, JUD. SIBIU; **Telefon:** _____

Calitatea: soţ/sotie [] fiu/fiica [] ruda [] alte persoane []
Locul şi data naşterii _____ Varsta _____

- Secţiunea 4. Situaţia familială a persoanei vârstnice

Trăieşte: singur/ă □ din anul .....

cu soț/soție ☐ din data .....
cu copii ☐ din anul .....
cu alte rude ☐ din data .....
cu alte persoane ☐ din data .....

Lista cuprinzând persoanele cu care locuiește: -

Una dintre persoanele cu care locuiește este:

bolnavă ☐ cu dizabilități ☐ dependentă de alcool ☐

Este ajutat de familie:

NU ☐
DA ☐ cu bani ☐ mâncare ☐ activități de menaj ☐

Relațiile cu familia sunt:

bune ☐ cu probleme ☐ fără relații ☐

- Secțiunea 5. Situația locativă a persoanei vârstnice

Casă ☐ apartament bloc ☐ alte situații ☐

Se compune din: Nr. camere: ___ bucătărie ☐ baie ☐ duș ☐
Situată: parter ☐ etaj ☐ lift ☐
WC: situat în interior ☐ situat în exterior ☐
Încălzire: fără ☐ centrală ☐ lemne/cărbuni ☐ gaze naturale ☐ electric
Apă curentă: **fără** ☐ **Da** ☐ rece ☐ caldă ☐ alte situații ☐
Condiții de locuit: luminozitate: adecvată ☐ neadecvată ☐
umiditate: adecvată ☐ igrasie ☐
Igienă: adecvată ☐ neadecvată ☐

Locuința este prevăzută cu:

aragaz □ frigider □ maşină de spălat □ televizor □ aspirator □

Concluzii privind riscul ambiental: _____

- Secţiunea 6. Veniturile şi cheltuielile persoanei vârstnice

Venit lunar propriu reprezentat de:

pensie de asigurări sociale de stat: ..... ***lei/lună***
pensie pentru agricultori: .....
pensie I.O.V.R.: .....
prestaţii pentru persoană cu handicap: .....
alte venituri: .....
Bunuri mobile şi imobile aflate în posesie:
Cheltuielile persoanei evaluate:

- Secţiunea 7. Starea de sănătate a persoanei vârstnice **(se completează de către medicul de familie sau medicul specialist, al persoanei vârstnice).**

A. Evaluarea statusului senzorial şi psihoafectiv:

1.	Acuitatea vizuală		Suficient de bună pentru a citi, a scrie, a lucra manual, etc.		Distinge feţele, vede suficient pentru a se orienta şi a evita obstacolele		Vede numai umbre şi lumini: cecitate

2.	Acuitatea auditivă		Aude bine		Aude numai vocea puternică sau numai cu proteză		Surditate sau ude sunetele, dar nu înțelege cuvintele
3.	Deficiență de vorbire		Fără		Disfazie, voce de substituție, altele		Afazie
4.	Orientare		Orientat în timp și în spațiu		Dezorientat în timp		Dezorientat în spațiu și/sau față de alte persoane
5.	Memorie		Fără tulburări de memorie		Prezintă tulburări medii, benigne		Prezintă tulburări severe, maligne
6.	Judecată		Intactă		Diminuată		Grav alterată
7.	Coerență		Păstrată în totalitate		Păstrată parțial		Incoerență
8.	Comportament		Normal		Prezintă tulburări medii (hipoactiv, hiperactiv, etc)		Prezintă tulburări grave
9.	Tulburări afective (prezența depresiei)		Fără		Depresie medie		Depresie majoră
10.	Tulburări afective (prezența		Fără		Anxietate moderată		Anxietate ridicată

	anxietății)						

B. Diagnostic prezent

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....
6. .....
7. .....

C. Starea de sănătate prezentă

Antecedente familiale relevante:

.....

Antecedente personale:

.....

tegumente și mucoase (prezența ulcerului de decubit, plăgi etc.)

.....

.....

aparat locomotor (se evaluează și mobilitatea și tulburările de mers)

.....

.....

aparat respirator (frecvența respiratorie, tuse, expectorație, dispnee etc.)

.....
.....

aparat cardiovascular (ta, av, puls, dureri, dispnee, tulburări de ritm, edeme, tulburări circulatorii periferice etc.)

.....
..... aparat digestiv (dentiție, grețuri, dureri, meteorism, tulburări de tranzit intestinal - prezența incontinenței anale; se evaluează și starea de nutriție)

.....
.....

aparat urogenital (dureri, tulburări de micțiune - prezenta incontinenței urinare etc., probleme genitale)

.....
.....

organe de simț (auz, văz, gust, miros, simt tactil)

.....
.....

examen neuropsihic (precizări privind reflexele, tulburări de echilibru, prezența deficitului motor și senzorial, crize jacksoniene etc.

.....
.....

investigații paraclinice relevante (datele se identifică din documentele medicale ale persoanei):

.....
.....

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

.....

.....

.....

.....

- Secţiunea 8. Inventarul activităţilor zilnice de bază ale vieţii zilnice (ABVZ)

	Activitate	Realizată fără ajutor 1 punct	Realizată cu ajutor 0 puncte	Punctaj
1	Igiena personală (tot corpul sau parţial)	Face baie singur sau are nevoie de ajutor pentru spălatul spatelui sau membrelor imobilizate.	Are nevoie de ajutor pentru spălatul mai multor părţi ale corpului, pentru a intra sau a ieşi din cadă sau duş sau necesită ajutor pentru a face baie.	
2	Îmbrăcat/dezbrăcat haine	Poate lua hainele din dulap şi le pune la loc, se îmbracă cu toate hainele fără ajutor, încheie nasturii sau fermoarele. Poate fi ajutat la încălţare.	Are nevoie de ajutor la îmbrăcatul hainelor sau este îmbrăcat de altcineva tot timpul.	
3	Utilizarea toaletei/WC	Merge la toaletă, se aşază şi se ridică, se dezbracă şi se îmbracă,	Are nevoie de ajutor pentru a folosi toaleta, îmbrăcat/dezbrăcat, precum şi	

		poate să se cureţe singur.	la curăţat sau utilizează scutece.	
4	Mişcare (ridicare şi aşezare pe scaun/pat)	Se ridică sau se aşază pe pat sau pe scaun fără ajutor. Poate să se folosească şi de echipamente asistive pentru acest lucru.	Are nevoie de ajutor pentru a se aşeza sau ridica din pat sau de pe scaun. Nu poate să folosească echipamente asistive pentru ajutor.	
5	Controlul urinării şi defecaţiei	Controlează complet urinarea şi defecaţia.	Incontinenţă parţială sau totală.	
6	Hrănirea	Poate să mănânce singur, poate fi ajutat la prepararea hranei sau să nu participe la prepararea hranei.	Ajutor parţial sau total pentru hrănire sau necesită hrănire parenterală.	

0 (zero)	1-2	3	4-5	6
Minim = total dependent	Nivel ridicat de dependenţă	Nivel moderat de dependenţă	Nivel redus de dependenţă	Maxim = total independent

Scorul obţinut descrie nivelul de dependenţă în realizarea activităţilor de bază ale vieţii zilnice şi stă la baza identificării măsurilor de sprijin necesare pentru persoana vârstnică.

- Secţiunea 9. Inventarul activităţilor instrumentale ale vieţii zilnice (AIVZ)

	Activitate	Item	Punctaj

1	Prepararea hranei	Poate să își planifice, să pregătească și să servească masa singur.	1
		Prepară mâncarea doar dacă este ajutat cu ingredientele.	0
		Încălzește, pregătește și servește masa, dar nu menține o dietă adecvată.	0
		Are nevoie să i se prepare și servească masa.	0
2	Activități de menaj	Poate să facă majoritatea activităților de menaj, cu ajutor pentru "activități grele/complexe".	1
		Poate să facă activități ușoare de menaj ca, de exemplu, spălatul vaselor sau să își facă patul.	1
		Poate să facă activități ușoare de menaj, dar nu poate să mențină un nivel acceptabil de curățenie.	1
		Are nevoie de ajutor în toate activitățile de menaj.	1
		Nu poate să participe la nicio activitate de menaj.	0
3	Gestiunea și administrarea bugetului și a bunurilor	Poate să gestioneze singur toate aspectele legate de bani și bunuri.	1
		Poate să gestioneze cumpărăturile și plățile de zi cu zi, dar	1

		are nevoie de ajutor pentru bancă, achiziţii mari etc.	
		Nu poate să gestioneze administrarea banilor/bunurilor.	0
4	Efectuarea cumpărăturilor	Poate să cumpere singur orice.	1
		Poate să facă singur cumpărături zilnice/mici.	0
		Are nevoie de asistenţă la cumpărături.	0
		Nu poate cumpăra nimic.	0
5	Respectarea tratamentului medical	Poate să ia medicamentele corect şi la ora stabilită.	1
		Poate să ia medicamentele, dacă sunt pregătite de altcineva.	0
		Nu poate să îşi administreze tratamentul singur.	0
6	Utilizarea mijloacelor de transport	Poate folosi singur toate mijloacele de transport public sau conduce maşina.	1
		Poate să folosească singur servicii de taxi, dar nu şi alte forme de transport public.	1
		Poate să folosească mijloacele de transport public numai acompaniat de altă persoană.	0

		Poate să folosească doar taxi sau maşina doar acompaniat de altă persoană.	0
		Nu se deplasează deloc.	0
7	Utilizarea telefonului	Poate folosi telefonul singur, apelează şi răspunde la telefon.	1
		Poate apela numai numere de telefon cunoscute.	1
		Răspunde la telefon, dar nu apelează.	1
		Nu poate utiliza telefonul.	0
8	Spălatul hainelor	Poate spăla singur orice fel de haine.	1
		Poate spăla singur obiecte mici de îmbrăcăminte.	1
		Toate hainele trebuie să fie spălate de altă persoană.	0

Bărbaţi

0 (zero)	1-2	3	4	5
Minim = total	Nivel ridicat de	Nivel moderat de	Nivel redus de	Maxim = total

dependent	dependență	dependență	dependență	independent

Femei

0 (zero)	1-2	3-4	5-6	7-8
Minim = total dependent	Nivel ridicat de dependență	Nivel moderat de dependență	Nivel redus de dependență	Maxim = total independent

Scorul obținut descrie nivelul de dependență în realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice și stă la baza identificării măsurilor de sprijin necesare pentru persoana vârstnică.

- Secțiunea 10. Gradul de dependență

Scorul general de funcționare și gradele de dependență corespunzătoare potrivit evaluării funcționalității pe baza programului Organizației Mondiale a Sănătății pentru evaluarea dizabilității - WHODAS (WHO Disability Assessment Schedule), anexa 1 la H.G. Anexa nr. 1 la H.G. nr. 886/2000, cu modificările și completările ulterioare.

0-18 puncte	19-30 de puncte	31-42 de puncte	43-55 de puncte
Fără risc de dependență ☐	**Risc de dependență Gradul III** ☐	**Dependență parțială Gradul II** ☐	**Dependență totală Gradul I** ☐

- Secțiunea 11. Riscuri sociale

☐ Lipsa actelor de identitate duce la lipsa protecției sociale, imposibilitatea sau accesul îngreunat în accesarea serviciilor publice, persoane aflate în situații de risc de abuz sau trafic;

☐ Lipsa resuselor financiare, necesare respectării tratamentelor medicale şi accesării serviciilor serviciile medicale de bază şi/ sau de specialitate

☐ Venituri insuficiente datorate pierderii capacității de muncă, având ca rezultat deprivarea materială severă;

☐ Lipsa locuinței / Locuința improvizată / Condițiile de locuit sunt improprii din punctul de vedere al spațiului alocat pe persoană, utilități, aparatura, racordare la curent, apa şi canalizare

☐ Persoana adultă - consumator de substanțe psihotrope;

☐ Persoana adultă în fază terminală (Caz tratament paliativ).

☐ Persoana adultă se află în imposibilitatea de a-şi asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice/nu se poate autogospodari singur şi are nevoie de îngrijire specializată;

☐ Persoana adultă lipsită de susţinători legali sau aceştia nu pot să îşi îndeplinească obligaţiile datorită stării de sănătate sau situaţiei economice şi a sarcinilor familiale;

☐ Persoana adultă fără asigurare medicală;

☐ Persoana adultă care prezintă risc ridicat de lezare neintenționată - accidente, arsuri, căderi;

- Secţiunea 12. Deplasarea în afara casei

- **coborâre scari**: ☐autonom, ☐cu ajutor parțial (din partea unei persoane sau cu dispozitiv de deplasare), ☐ imobilizat
- **plimbare in jurul casei**: ☐ autonom, ☐cu ajutor parțial (din partea unei persoane sau cu dispozitiv de deplasare), ☐ imobilizat
- **utilizare mijloace de transport:** ☐ autonom, ☐ cu ajutor parțial (din partea unei persoane sau cu dispozitiv de deplasare), ☐ imobilizat

- Secţiunea 13. Risc de abuz, neglijare

EXISTĂ RISC DE NEGLIJARE: DA ☐ NU ☐

EXISTĂ RISC DE ABUZ: DA ☐ NU ☐

☐ Persoana adultă expusa/supusa violenței psihologice;
☐ Persoana adultă expusa/supusa violenței sexuale;
☐ Persoana adultă expusa/supusa violenței economice;
☐ Persoana adultă expusa/supusa abuzului prin deprivare/neglijare;
☐ Persoana adultă expusa/supusa abuzului care are empație față de agresor;
☐ Persoana adultă expusa/supusa abuzului care prezintă incapacitatea de a lua decizii;
☐ Persoana adultă expusa/supusa abuzului care prezintă idei sau tendințe suicidale;
☐ Persoana adultă expusa/supusa abuzului care se află în situația de dependență economică față de agresor și nu are venituri proprii sau acestea sunt insuficiente;

- Secțiunea 14. Nevoi comportamentale speciale

☐Nevoi speciale/specifice de comunicare
☐Nevoia de îngrijire și asistență medicală permanentă
☐Nevoia de sprijin emoțional
☐Nevoia de sprijin financiar și material
☐Nevoia de participare socială
☐ Asistență și suport psihologic/psihiatric
☐ risc suicidal: gânduri ascunse, eforturi de a încerca să se omoare;
☐ risc de automutilare: tăiere, ardere, lovire a feței sau a capului, tăierea pe corp;
☐ pericol pentru alții: comportamente violente și agresive;
☐ agresiunea sexuală: utilizarea sau amenințarea forței fizice sau puterii în acte sexuale forțate-molestare, penetrare, viol,
☐ comportamente criminale: vandalism, cruzime față de animale, agresarea sau intimidarea altora, inițiere de lupte, furt, distrugere deliberate de proprietăți, încălcarea gravă a regulilor.

- Secţiunea 15. Îngrijorările, dorinţele şi aşteptările persoanei vârstnice

Domnul/doamna_____ **sau** Aparţinătorul _____ şi-a exprimat dorința de a fi internată într-o unitate medico-socială şi sau într-un centru pentru persoane vârstnice care să-i asigure asistență socio-medicală specializată.

XVI CONCLUZII:

Persoana evaluată se găseşte în una din următoarele situaţii, potrivit art. 3, din Legea nr. 17 din 6 martie, 2000, privind asistența socială a persoanelor vârstnice, cu modificările şi completările ulterioare:

☐ a) nu are familie sau nu se află în întreţinerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispoziţiilor legale în vigoare;

☐ b) nu are locuinţă şi nici posibilitatea de a-şi asigura condiţiile de locuit pe baza resurselor proprii;

☐ c) nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;

☐ d) nu se poate gospodări singură sau necesită îngrijire specializată;

☐ e) se află în imposibilitatea de a-şi asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice.

Persoana evaluată: semnătura .....

Familia: soţ/soţie semnătura .....

fiu/fiică semnătura .....

Reprezentant legal: semnătura .....

XVI ECHIPA DE EVALUARE:

MEDIC :
Numele și prenumele :
Specialitatea: medicină de familie
Unitatea la care lucrează :
Adresa : **Telefon:**
Semnătura :_____

ASISTENT SOCIAL :
Numele și prenumele :
Calificarea : Asistent social Funcția : Asistent social
Unitatea la care lucrează : Primăria orașului Cisnădie
Adresa: Cisnădie, str. Piața Revoluției nr. 1, jud. Sibiu **Telefon:**
Semnătura :_____

KINETOTERAPEUT:
Numele și prenumele :
Calificarea : Kinetoteraput Funcția : Kinetoterapeut
Unitatea la care lucrează : Primăria orașului Cisnădie
Adresa: Cisnădie, str. Piața Revoluției nr. 1, jud. Sibiu **Telefon:**
Semnătura :_____

ASISTENT MEDICAL COMUNITAR
Numele și prenumele :
Calificarea : Asistent medical Funcția : Asistent medical comunitar
Unitatea la care lucrează : Primăria orașului Cisnădie
Adresa: Cisnădie, str. Piața Revoluției nr. 1, jud. Sibiu **Telefon:**
Semnătura :_____

Anexa nr. 7 la Procedura PO.03

Fișa de reevaluare socio-medicală

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează trimestrial de asistentul social/MC, conform pct. 5.4.2 din Procedura P.O.03.

RAPORT
cu privire la rezultatele implementării planului
individualizat de asistenţă şi îngrijire

1. Furnizorul de servicii sociale :

2. Serviciul social:

a)Denumire:

b)Cod serviciu social conform Nomenclatorului serviciilor sociale:

c)Adresa:

d)Managerul de caz: _____

3. Persoana vârstnică:

a)CNP: _____

b)Numele şi prenumele: _____

d)Gradul de dependenţă: _____

e)Contract de servicii sociale nr. _____/_____

4. Reprezentantul legal (dacă este cazul) :_____

(persoana desemnată, potrivit prevederilor art. 178 şi 2.009 din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, pentru a reprezenta interesele unei persoane vârstnice)

5. Susţinător legal (dacă este cazul) _____

(persoana care are obligaţia legală de întreţinere, aşa cum este prevăzută la art. 516 din Legea nr. 287/2009, republicată, cu modificările şi completările ulterioare)

6. Numele medicului de familie: _____

7. Modificări intervenite în activităţile/programele prevăzute în Planul individualizat de asistenţă şi îngrijire, dacă este cazul:

Servicii	Program/Activităţi/Frecvenţă	Responsabil/Persoane implicate*
7.1.		
7.2.		
7.3.		
7.4.		

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

8. Este necesară reevaluarea gradului de dependenţă: Da [] ; Nu [] .

9. Observaţii .....

Manager de caz:	Semnătură

Anexa nr. 8 la Procedura PO.03

RAPORT INDIVIDUAL DE ACTIVITATE

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează trimestrial de asistentul social/MC, conform pct. 5.4.2 din Procedura P.O.03.

al M.C._____pe trimestrul _____anul

Numărul total de beneficiari: _____

Pe parcursul activității :

- NU am întâmpinat probleme în relaționarea beneficiarii/reprezentanții legali/ profesioniștii implicați în implementarea planurilor de intervenție;

- AM întâmpinat următoarele probleme:

REZULTATE : pentru toți vârstnici au fost realizate activitățile conform planificării din P.I.A.

PROPUNERI :

_____.

Data

Manager de caz

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
Mihaela-Fl[redacted]ra DRAGOMIR

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE,
Daniela-Maria SZASZ

ANEXA nr. 4 la hotărârea nr. 164/27.08.2026

PRIMĂRIA ORAȘULUI CISNĂDIE, JUDEȚUL SIBIU

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)

Procedura operațională

PRIVIND SUSPENDAREA/ÎNCETAREA ACORDĂRII SERVICIILOR SOCIALE DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU

cod: PO.04

Ediția I

2026

Cuprins

Nr. componentă	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Pagina de gardă	1
	Cuprins	2
	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul procedurii operaționale	3
1.	Scop	4
2.	Domeniu de aplicare	4
3.	Documente de referință	5
4.	Definiții și abrevieri	7
5.	Descrierea activității sau procesului	8
6.	Responsabilități	14
7.	Anexe	15

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Elena Cristina Atănăsoaie	Asistent manager		
2.	Verificat/ Avizat	Adriana – Sanda Orlea	Manager proiect		
4.	Aprobat	Mircea Orlățan	Primar		

Capitolul 1. Scopul procedurii operaționale

1.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe conducerea Direcției de Asistență Socială Cisnădie, în luarea deciziei.

1.5. Scopul procedurii este cunoașterea de către beneficiari/susținători legali sau orice persoană interesată a situațiilor în care se suspendă/încetează acordarea serviciilor și a modalităților de realizare a acestui lucru.

Capitolul 2. Domeniul de aplicare

2.1. Precizarea activității la care se referă procedura operațională

- Organizarea activităților de suspendare/încetare a serviciilor sociale de îngrijire și asistență la domiciliu.
- Stabilirea condițiilor în care se suspendă/încetează acordarea serviciilor.
- Stabilirea documentelor utilizate în vederea suspendării/încetării serviciilor, conform legislației în vigoare.

2.2. Delimitarea activității în cadrul portofoliului de activități desfășurate

- Depunerea de către beneficiar/reprezentant legal a cererii de suspendare/încetare sau constatarea de către serviciu a îndeplinirii condițiilor de suspendare/încetare.
- Întocmirea referatului cu propunere de suspendare/încetare.
- Emiterea dispoziției primarului privind suspendarea/încetarea serviciilor.
- Comunicarea dispoziției către beneficiar/reprezentant legal.
- Consemnarea comunicării în Registrul de evidență a informării beneficiarilor.
- Închiderea și arhivarea dosarului beneficiarului.

2.3. Lista principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată

a) Această activitate depinde de următoarele activități:

- Reevaluarea situației socio-medicale și familiale a beneficiarilor (PO.03).
- Acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu (PO.03).

b) De această activitate depind următoarele activități:

- Accesarea serviciului de îngrijire și asistență la domiciliu, pentru situațiile de reluare (PO.01).
- Informarea beneficiarilor cu privire la condițiile de suspendare/încetare (PO.02).

Capitolul 3. Documente de referință aplicabile activității procedurale

3.1. Reglementări internaționale

- Standardele internaționale de control intern (COSO).

3.2. Legislație primară

- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 2.489/2023 pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, Anexa nr. 8 – Standarde minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810 ID-I (aplicabil până la actualizarea standardelor, conform art. 2 alin. (7) din H.G. nr. 268/2026);
- Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare (modificată prin H.G. nr. 1.311/23.10.2024);

- Hotărârea Guvernului nr. 268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale (în vigoare de la 1 iulie 2026, prin care s-a abrogat H.G. nr. 867/2015);
- Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025 pentru aprobarea modelului-cadru al contractului de servicii sociale, al informărilor transmise serviciului public de asistență socială, a procedurii de fundamentare a bugetului necesar, precum și a indicatorilor pentru monitorizarea serviciilor sociale acordate ca măsură de asistență socială;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal (GDPR);
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

3.3. Reglementări interne

- Hotărârea Consiliului Local Cisnădie nr. 91/22.05.2026 privind înființarea serviciului social „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie" – Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I), a organigramei, a statului de funcții și a regulamentului de organizare și funcționare al acestuia;
- Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie;
- Carta drepturilor beneficiarilor de servicii sociale;
- Codul etic al al serviciului social „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)";
- Contractul de finanțare nr. PIDS/632/PIDS_P6/OP4/ESO4.11/PIDS_A26/348427 pentru proiectul „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor", cod SMIS 2021: 348427.

Capitolul 4. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția
1.	Procedură	prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților
2.	Procedură operațională	procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul serviciului social
3.	Ediție a unei proceduri	forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
4.	Revizie în cadrul unei ediții	acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
5.	Beneficiar de servicii sociale	" reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale" (Conform art. 6 din Legea 292/2011, legea asistenței sociale)
6.	Confidențialitate	principiu al asistenței sociale potrivit căruia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află (Legea nr. 292/2011)
7.	Conducătorul compartimentului	coordonatorul personal de specialitate al Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie
10.	Contract pentru acordarea serviciilor sociale	documentul prin care furnizorul de servicii sociale se obligă să presteze beneficiarului, la un termen stabilit, una sau mai multe servicii sociale, conform modelului-cadru aprobat prin Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025
11.	Angajament de plată	modalitatea prin care o terță persoană se obligă la plata parțială sau totală a contribuției beneficiarului de servicii sociale, dacă este cazul
12.	Încetarea acordării serviciilor sociale	acțiunea de desfacere/reziliere a contractului de furnizare a serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu între furnizor și beneficiar, ca urmare a deciziei unilaterale sau cu acordul părților
13.	Suspendarea acordării serviciilor sociale	acțiunea de suspendare a furnizării serviciilor, conform contractului de furnizare, pentru o perioadă limitată de timp, specificată în decizia de suspendare

Capitolul 5. Descrierea procedurii operaționale

5.1. Generalități

Contractul de acordare a serviciilor sociale poate fi suspendat, reziliat sau încetat dacă persoana vârstnică se încadrează în condițiile de suspendare/reziliere/încetare prevăzute în contract și în prezenta procedură (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia furnizorului, prin acordul ambelor părți etc.). Beneficiarii sunt informați cu privire la aceste condiții.

5.2. Documente utilizate

5.2.1. Lista și proveniența documentelor

- Anexa nr. 1 – Cerere suspendare / încetare servicii sociale;
- Anexa nr. 2 – Raport de suspenadre a cazului
- Anexa nr. 3 – Raport de închidere a cazului;
- Anexa nr. 4 – Fișa de închidere a cazului

5.2.2. Circuitul documentelor

1. Suspendarea/încetarea la solicitarea beneficiarului. Direcția de Asistență Socială Cisnădie primește și înregistrează cererea, care este repartizată de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie către Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie.

2. Suspendarea/încetarea în alte condiții. Evaluările situației beneficiarului și documentele justificative sunt aduse la cunoștința asistentului social cu atribuții de coordonator, pe baza cărora se poate lua decizia de suspendare/încetare. Beneficiarul/reprezentantul legal este informat în scris cu privire la decizie și la motivele care au stat la baza acesteia.

În ambele situații, asistentului social cu atribuții de coordonator întocmește un Referat cu propunere de suspendare/încetare a serviciilor. În baza referatului, Primarul Orașului Cisnădie emite dispoziția de suspendare/încetare. Un exemplar al dispoziției se depune la dosarul beneficiarului, iar un exemplar se comunică beneficiarului/reprezentantului legal.

5.3. Resurse necesare

5.3.1. Resurse materiale

Rechizite, linii telefonice, echipamente informatice, imprimantă, internet, mobilier de birou.

5.3.2. Resurse umane

- Primarul Orașului Cisnădie;
- directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie;
- asistentului social cu atribuții de coordonator;
- personal de execuție din cadrul serviciului, care realizează evaluarea și informarea beneficiarilor.

5.3.3. Resurse financiare

Sunt prevăzute în bugetul proiectului „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor" și în bugetul local al Orașului Cisnădie.

5.4. Modul de lucru

5.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- Asistentului social cu atribuții de coordonator întocmește un Referat cu propunere de suspendare/încetare.
- Comunicarea dispoziției de suspendare/încetare, emisă de Primarul Orașului Cisnădie, beneficiarului/susținătorului legal, și consemnarea informării în Registrul de evidență a informării beneficiarilor.
- Arhivarea dosarului beneficiarului.

5.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Condițiile de suspendare a acordării serviciilor de îngrijire la domiciliu sunt următoarele:

- pe o perioadă mai mare de 30 de zile în care nu se acordă servicii, din motive dependente/independente de voința beneficiarului (plecarea din localitate, sprijin acordat de îngrijitori informali, spitalizare, alte motive, la solicitarea scrisă a acestuia); suspendarea nu poate depăși 90 de zile;
- incapacitatea temporară a serviciului de a furniza serviciile de îngrijire la domiciliu (concediu medical, fără plată sau de odihnă al îngrijitorului, demisia îngrijitorului, suspendare temporară a activității serviciului etc.).

Condițiile de încetare a acordării serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu sunt următoarele:

- la cererea scrisă a beneficiarului, a reprezentantului legal sau a susținătorului legal;
- la decesul beneficiarului;
- ca urmare a evaluării/reevaluării din care rezultă că beneficiarul nu mai îndeplinește criteriile de eligibilitate (depășirea situației de vulnerabilitate);
- ca urmare a transferului către un alt serviciu social mai adecvat nevoilor (de exemplu, centru rezidențial);
- ca urmare a încălcării grave și repetate a prevederilor contractului de furnizare sau a prezentului regulament;
- la expirarea contractului de furnizare, dacă acesta nu se prelungește;
- din motive obiective (schimbarea domiciliului în afara orașului Cisnădie, imposibilitatea continuării serviciului din motive ce țin de beneficiar/furnizor).
- după împlinirea a 90 de zile de la data suspendării.

1. Suspendarea acordării serviciilor sociale.

A. Suspendarea acordării serviciilor

Suspendarea acordării serviciilor sociale de îngrijire și asistență se dispune în următoarele situații, astfel:

a. La cererea motivată a beneficiarului, pe o perioadă determinate (mai mare de 30 de zile).

Beneficiarul completează și semnează cererea de suspendare acordării serviciilor sociale (Anexa nr. 1), precizând motivul și perioada de suspendare. Cereea este înregistrată la registratura DAS și repartizată de dierctorul Das către Servisiul de îngrijire și asistență pentru seniori. MC întocmește Raportul de suspendare (Anexa nr. 2) și referatul cu propunere de suspendare acordare servicii sociale. În baza referatului, Primarul Orașului Cisnădie emite dispoziția de suspendare acordare servicii. MC comunicată dispoziția beneficiarului/reprezentantului legal prin predare directă sub semnătură sau prin poștă recomandată cu confirmare de primire sau prin e-mail; comunicarea se consemnează în Registrul de evidență a informării beneficiarilor. Un exemplar al dispoziției se păstrează la dosarul beneficiarului, care se arhivează de către serviciu conform prevederilor legale.

b. Incapacitatea temporară a serviciului de a furniza serviciile de îngrijire la domiciliu (concediu medical, fără plată sau de odihnă al îngrijitorului, demisia îngrijitorului, suspendare temporară a activității serviciului etc.).

MC constată situația de suspendare acordare servicii sociale și întocmește Raportul de suspendare și referatul cu propunere de suspendare acordare servicii sociale. În baza

referatului, Primarul Orașului Cisnădie emite dispoziția de suspendare acordare servicii. MC comunicată dispoziția beneficiarului/reprezentantului legal prin predare directă sub semnătură sau prin poștă recomandată cu confirmare de primire sau prin e-mail; comunicarea se consemnează în Registrul de evidență a informării beneficiarilor. Un exemplar al dispoziției se păstrează la dosarul beneficiarului, care se arhivează de către serviciu conform prevederilor legale.

B. Încetarea acordării serviciilor

Încetarea acordării serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu se realizează prin dispoziția primarului orașului Cisnădie, în baza unui referat argumentat, întocmit de MC avizat de directorul executiv al D.A.S. Cisnădie.
Încetarea acordării serviciilor sociale de îngrijire și asistență se dispune în următoarele situații, astfel:

a. La cererea beneficiarului/reprezentantului legal.

Beneficiarul/reprezentantul legal completează și semnează cererea de încetare servicii (Anexa nr. 1). Cererea este înregistrată în Registratura D.A.S. și repartizată de către directorul DAS către Serviciul de îngrijire și asistență la domiciliu.
MC va întocmi Referatul privind încetarea acordării serviciilor, care va fi avizat de directorul executive al D.A.S. În baza Referatul privind încetarea acordării serviciilor, primarul orașului Cisnădie va emite Dispoziția privind încetarea acordării serviciilor. MC comunicată dispoziția beneficiarului/reprezentantului legal prin predare directă sub semnătură sau prin poștă recomandată cu confirmare de primire sau prin e-mail; comunicarea se consemnează în Registrul de evidență a informării beneficiarilor. Un exemplar al dispoziției se păstrează la dosarul beneficiarului, care se arhivează de către serviciu conform prevederilor legale.
La închiderea cazului MC completează raportul de închidere a cazului (Anexa nr. 3), chestionarul de satisfacție a beneficiarului (Anexa nr. 1 la PO.08) și fișa de inchidere a cazului (Anexa nr. 4). Raportul de închidere chestionatul de satisfacție al beneficiarului și fișa de închidere se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

b. Caz de deces al beneficiarului

În baza certificatului de deces, MC întocmește Referatul privind încetarea acordării serviciilor, care va fi avizat de directorul executiv al D.A.S. În baza Referatul privind încetarea acordării serviciilor, primarul orașului Cisnădie emite Dispoziția privind încetarea acordării serviciilor.
La închiderea cazului MC completează raportul de închidere a cazului (Anexa nr. 3) și fișa de inchidere a cazului (Anexa nr. 4).

În situația în care beneficiarul nu are susținători, MC se va ocupa de procurarea certificatului de deces de la Serviciului de evidență a populației. În această situație Primăria Orașului Cisnădie se va ocupa de înmormântarea beneficiarului.

c. Beneficiarul nu mai îndeplinește condițiile de acordare a serviciilor sociale (depășirea situației de vulnerabilitate, în urma reevaluării)

În situația în care în urma reevaluării se constată că beneficiarul nu mai îndeplinește condițiile de acordare a serviciilor sociale (depășirea situației de vulnerabilitate, în urma reevaluării), MC întocmește Referatul privind încetarea acordării serviciilor, care va fi avizat de directorul executive al D.A.S. În baza Referatul privind încetarea acordării serviciilor, primarul orașului Cisnădie va emite Dispoziția privind încetarea acordării serviciilor. MC comunicată dispoziția beneficiarului/reprezentantului legal prin predare directă sub semnătură sau prin poștă recomandată cu confirmare de primire sau prin e-mail; comunicarea se consemnează în Registrul de evidență a informării beneficiarilor. Un exemplar al dispoziției se păstrează la dosarul beneficiarului, care se arhivează de către serviciu conform prevederilor legale.
La închiderea cazului MC completează raportul de închidere a cazului (Anexa nr. 3), chestionarul de satisfacție a beneficiarului (Anexa nr. 1 la PO.08) și fișa de inchidere a cazului (Anexa nr. 4). Raportul de închidere chestionatul de satisfacție al beneficiarului și fișa de închidere se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

d. Ca urmare a încălcării grave și repetate a prevederilor contractului de furnizare sau a prezentului regulament; din motive obiective (schimbarea domiciliului în afara orașului Cisnădie, imposibilitatea continuării serviciului din motive ce țin de beneficiar/furnizor).

Încetarea serviciilor acordate beneficiarului se realizează prin dispoziția primarului orașului Cisnădie, în baza referatului de încetare întocmit de MC, în care consemnează argumentat situația care impune încetarea serviciilor. Referatul este avizat de directorul DAS.
MC comunicată dispoziția beneficiarului/reprezentantului legal prin predare directă sub semnătură sau prin poștă recomandată cu confirmare de primire sau prin e-mail; comunicarea se consemnează în Registrul de evidență a informării beneficiarilor. Un exemplar al dispoziției se păstrează la dosarul beneficiarului, care se arhivează de către serviciu conform prevederilor legale.
La închiderea cazului MC completează raportul de închidere a cazului (Anexa nr. 3), chestionarul de satisfacție a beneficiarului (Anexa nr. 1 la PO.08) și fișa de inchidere a cazului (Anexa nr. 4). Raportul de închidere, chestionarul de satisfacție al beneficiarului și fișa de închidere se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

e. Ca urmare a transferului către un alt serviciu social mai adecvat nevoilor (de exemplu, centru rezidențial);

Transferul se poate realiza:
- la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului/susținătorului său legal. În această situație se va completa și semna cererea de transfer de către beneficiar/reprezentant legal/susținătorul legal, care va fi înregistrată în registratura D.A.S. MC va întocmi dosarul beneficiarului, pe care îl transmite centrului sau unității medico-sociale unde urmează a se transfera beneficiarul. MC va obține acordul scris/telefonic al centrului/instituției în care se va transfera acesta.

La data transferului, MC va întocmi Referatul privind încetarea acordării serviciilor, care va fi avizat de directorul executiv al D.A.S. În baza Referatul privind încetarea acordării serviciilor, primarul orașului Cisnădie emite Dispoziția privind încetarea acordării serviciilor.
MC comunicată dispoziția beneficiarului/reprezentantului legal prin predare directă sub semnătură sau prin poștă recomandată cu confirmare de primire sau prin e-mail; comunicarea se consemnează în Registrul de evidență a informării beneficiarilor. Un exemplar al dispoziției se păstrează la dosarul beneficiarului, care se arhivează de către serviciu conform prevederilor legale.
La închiderea cazului MC completează raportul de închidere a cazului (Anexa nr. 3), chestionarul de satisfacție a beneficiarului completat de către beneficiar/reprezentantul legal/susținătorul legal și fișa de inchidere a cazului (Anexa nr. 4).

f. După împlinirea a 90 de zile de la data suspendării.

După împlinirea a 90 de zile de la data suspendării, MC va întocmi Referatul privind încetarea acordării serviciilor, care va fi avizat de directorul executiv al D.A.S. În baza Referatul privind încetarea acordării serviciilor, primarul orașului Cisnădie emite Dispoziția privind încetarea acordării serviciilor.
MC comunicată dispoziția beneficiarului/reprezentantului legal prin predare directă sub semnătură sau prin poștă recomandată cu confirmare de primire sau prin e-mail; comunicarea se consemnează în Registrul de evidență a informării beneficiarilor. Un exemplar al dispoziției se păstrează la dosarul beneficiarului, care se arhivează de către serviciu conform prevederilor legale.
La închiderea cazului MC completează raportul de închidere a cazului (Anexa nr. 3), chestionarul de satisfacție a beneficiarului completat de către beneficiar/reprezentantul legal/susținătorul legal și fișa de inchidere a cazului (Anexa nr. 4).

5.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Rezultatele se concretizează în suspendarea/încetarea, în condiții legale și transparente, a serviciilor furnizate de Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie către beneficiari. Prin aplicarea procedurii se urmărește coerența în executarea lucrărilor, claritate, continuitate, transparență și exactitatea datelor.

Capitolul 6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

RESPONSABILITĂȚI:

PRIMARUL ORAȘULUI CISNĂDIE

- Emite dispoziția de suspendare/încetare a acordării serviciilor sociale.
- Poate prelungi, motivat, termenul de rezolvare a referatului cu propunere de suspendare/încetare.

DIRECTORUL EXECUTIV AL DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ CISNĂDIE

- Repartizează cererile de suspendare/încetare către Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie.
- Avizează referatul cu propunere de suspendare/încetare.

ASISTENTULUI SOCIAL /MC

- Asistentului social realizează verificarea situației beneficiarului și întocmește referatul cu propunere de suspendare/încetare.
- Comunică dispoziția beneficiarului/susținătorului legal și consemnează informarea în Registrul de evidență a informării beneficiarilor.
- Asigură arhivarea dosarului beneficiarului.

Capitolul 7. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare – loc	Arhivare – perioadă
1.	Cerere de suspendare/încetare a serviciilor sociale	Beneficiar/reprezentant legal	Asistentului social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
2.	Raport de suspendare a cazului	Asistent social/MC	Asistentului social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
3.	Raport de închidere a cazului	Asistent social/MC	Asistentului social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent
4.	Fișa de închidere a cazului	Asistent social/MC	Asistentului social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Dosarul beneficiarului	Permanent

Anexa nr. 1 la Procedura PO.04

Cerere de suspendare/încetare a serviciilor sociale

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se depune de beneficiar/reprezentant legal la sediul serviciului, conform pct. 5.2 din Procedura PO.04.

Subsemnatul/a _____, în calitate de |_| beneficiar |_| reprezentant legal,

solicit: |_| suspendarea serviciilor de îngrijire la domiciliu, pe perioada _____ - _____ |_| încetarea serviciilor, începând cu data de _____

Motivul solicitării: _____

Data: _____ Semnătura: _____

Anexa nr. 2 la Procedura PO.04

RAPORT DE SUSPENDARE A CAZULUI

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se întocmește de asistentul social/managerul de caz și se aprobă de director DAS.

RAPORT DE SUSPENDARE ACORDARE SERVICII

Nume și prenume beneficiar:
Data și locul nașterii:
CNP:
Domiciliul/Reședința:
Data admiterii în institutie:
Diagnoza inițială:.....
.....
Durata de intervenție:.....
Situația beneficiarului:.....
Date de contact ale beneficiarului/reprezentatului legal
Beneficiar:.....
Adresa.....tel:.....
Reprezentatul legal/susținător legal:.....
Adresa.....tel.....:
Componența echipei multidisciplinare:

Funcția	**Nume, prenume**
Director executiv – Direcția de Asistență Socială	
Asistent social	
Kinetoterapeut	
Asistent medical	
Îngrijitor	

Modalitatea/motivul de suspendare a cazului:.....
Perioada suspendării.....

Data suspendării cazului: **Manager de caz:**

Anexa nr. 3 la Procedura PO.04

RAPORT DE ÎNCHIDERE A CAZULUI

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se întocmește de asistentul social/managerul de caz și se aprobă de director DAS.

RAPORT DE ÎNCHIDERE A CAZULUI

Nume și prenume beneficiar:
Data și locul nașterii:
CNP:
Domiciliul/Reședința:
Data admiterii în institutie:
Diagnoza inițială:.....
.....
Durata de intervenție:.....
Situația beneficiarului:.....
Date de contact ale beneficiarului/reprezentatului legal
Beneficiar:.....
Adresa.....tel:.....
Reprezentatul legal/susținător legal:.....
Adresa.....tel.....:
Componența echipei multidisciplinare:

Funcția	**Nume, prenume**
Director executiv – Direcția de Asistență Socială	
Asistent social	
Kinetoterapeut	
Asistent medical	
Îngrijitor	

Modalitatea de închidere a cazului:.....

Data închiderii cazului: **Manager de caz:**

Anexa nr. 4 la Procedura PO.04

RAPORT DE ÎNCHIDERE A CAZULUI

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se întocmește de asistentul social/managerul de caz și se aprobă de director DAS.

FIȘA DE ÎNCHIDERE A CAZULUI

Nume și prenume beneficiar _____

C.N.P_____

Data admiterii în instituție _____

Data ieșirii _____

Motivul închiderii cazului

Locația în care se mută beneficiarul (dacă e cazul)

_____

Persoana de contact _____

Adresa și numărul de telefon _____

Manager de caz **Beneficiar/Reprezentant legal**

....

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
Mihaela-Eleonora DRAGOMIR

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE,
Daniela-Maria SZASZ

ANEXA nr. 5 la hotărârea nr. 164/27.08.2026

PRIMĂRIA ORAȘULUI CISNĂDIE, JUDEȚUL SIBIU

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)

Procedura operațională

PRIVIND ÎNREGISTRAREA ȘI REZOLVAREA SESIZĂRILOR/RECLAMAȚIILOR

cod: PO.05

Ediția I

2026

Cuprins

Nr. componentă	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Pagina de gardă	1
	Cuprins	2
	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul procedurii operaționale	3
1.	Scop	4
2.	Domeniu de aplicare	4
3.	Documente de referință	5
4.	Definiții și abrevieri	6
5.	Descrierea activității sau procesului	7
6.	Responsabilități	10
7.	Anexe	10

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Elena Cristina Atănăsoaie	Asistent manager		
2.	Verificat/ Avizat	Adriana – Sanda Orlea	Manager proiect		
4.	Aprobat	Mircea Orlățan	Primar		

Capitolul 1. Scopul procedurii operaționale

1.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe conducerea Direcției de Asistență Socială Cisnădie, în luarea deciziei.

1.5. Scopul procedurii este încurajarea beneficiarilor de a-și exprima opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate de angajații Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie, prin cunoașterea modului de comunicare cu furnizorul, a modului de formulare a sesizărilor/reclamațiilor, a destinatarului acestora și a modului de înregistrare.

Capitolul 2. Domeniul de aplicare

2.1. Precizarea activității la care se referă procedura operațională

- Organizarea activităților de înregistrare și rezolvare a sesizărilor/reclamațiilor.
- Stabilirea condițiilor în care se înregistrează și rezolvă sesizările/reclamațiile.
- Stabilirea documentelor utilizate, conform legislației în vigoare.

2.2. Delimitarea activității în cadrul portofoliului de activități desfășurate

- Depunerea de către beneficiar/reprezentant legal/altă persoană interesată a sesizării/reclamației.
- Rezolvarea de către personalul serviciului a sesizărilor/reclamațiilor primite.
- Întocmirea și transmiterea răspunsului către petent.

2.3. Lista principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată

a) Această activitate depinde de următoarele activități:

- Acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu (PO.03).

b) De această activitate depind următoarele activități:

- Suspendarea/încetarea acordării serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu (PO.04).
- Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijare (PO.06).

Capitolul 3. Documente de referință aplicabile activității procedurale

3.1. Reglementări internaționale

- Standardele internaționale de control intern (COSO).

3.2. Legislație primară

- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 2.489/2023 pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, Anexa nr. 8 – Standarde minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810 ID-I (aplicabil până la actualizarea standardelor, conform art. 2 alin. (7) din H.G. nr. 268/2026);
- Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare (modificată prin H.G. nr. 1.311/23.10.2024);
- Hotărârea Guvernului nr. 268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale (în vigoare de la 1 iulie 2026, prin care s-a abrogat H.G. nr. 867/2015);
- Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025 pentru aprobarea modelului-cadru al contractului de servicii sociale, al informărilor transmise serviciului public de asistență socială, a procedurii de fundamentare a bugetului necesar, precum și a indicatorilor pentru monitorizarea serviciilor sociale acordate ca măsură de asistență socială;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal (GDPR);
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

3.3. Reglementări interne

- Hotărârea Consiliului Local Cisnădie nr. 91/22.05.2026 privind înființarea serviciului social „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie" – Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I), a organigramei, a statului de funcții și a regulamentului de organizare și funcționare al acestuia;
- Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie;
- Carta drepturilor beneficiarilor de servicii sociale;
- Codul etic al al serviciului social „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)";
- Contractul de finanțare nr. PIDS/632/PIDS_P6/OP4/ESO4.11/PIDS_A26/348427 pentru proiectul „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor", cod SMIS 2021: 348427.

Capitolul 4. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția
1.	Procedură	prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților
2.	Procedură operațională	procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul serviciului social
3.	Ediție a unei proceduri	forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
4.	Revizie în cadrul unei ediții	acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
5.	Beneficiar de servicii sociale	" reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale" (Conform art. 6 din Legea 292/2011, legea asistenței sociale)
6.	Confidențialitate	principiu al asistenței sociale potrivit căruia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află (Legea nr. 292/2011)
7.	Conducătorul compartimentului	coordonatorul personal de specialitate al Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie

10.	Contract pentru acordarea serviciilor sociale	documentul prin care furnizorul de servicii sociale se obligă să presteze beneficiarului, la un termen stabilit, una sau mai multe servicii sociale, conform modelului-cadru aprobat prin Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025
11.	Încetarea acordării serviciilor sociale	acțiunea de desfacere/reziliere a contractului de furnizare a serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu între furnizor și beneficiar, ca urmare a deciziei unilaterale sau cu acordul părților
12.	Suspendarea acordării serviciilor sociale	acțiunea de suspendare a furnizării serviciilor, conform contractului de furnizare, pentru o perioadă limitată de timp, specificată în decizia de suspendare
13.	Petiție	cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris, verbal, telefonic, prin e-mail etc., pe care un beneficiar sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice
14.	Sesizare	orice exprimare a nemulțumirii în legătură cu serviciile de îngrijire la domiciliu furnizate

Capitolul 5. Descrierea procedurii operaționale

5.1. Generalități

În vederea rezolvării sesizărilor/reclamațiilor se ține cont de următoarele principii:

- toate petițiile și sesizările sunt luate în considerare cu seriozitate;
- toate petițiile și sesizările sunt rezolvate prompt, independent, corect și cu respectarea confidențialității;
- beneficiarii care fac sesizări/reclamații nu suportă consecințe.

5.2. Documente utilizate

5.2.1. Conținutul și rolul documentelor

Sesizarea/reclamația conține cel puțin: numele, prenumele și datele de contact ale persoanei care face sesizarea/reclamația; problema sesizată/reclamată. Răspunsul la sesizare/reclamație conține modul de soluționare și, dacă este cazul, măsurile luate.

5.2.2. Circuitul documentelor

Sesizarea/reclamația este înregistrată la registratura Direcția de Asistență Socială Cisnădie și repartizată de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie către Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie pentru rezolvare. Răspunsul este întocmit de asistentul social cu atribuții de coordonator și aprobat de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie.

5.3. Resurse necesare

5.3.1. Resurse materiale

Rechizite, linii telefonice, echipamente informatice, imprimantă, internet, mobilier de birou.

5.3.2. Resurse umane

- directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie;
- asistentul social cu atribuții de coordonator;
- personal de execuție din cadrul serviciului, care realizează evaluarea și informarea beneficiarilor.

5.3.3. Resurse financiare

Sunt prevăzute în bugetul proiectului „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor" și în bugetul local al Orașului Cisnădie.

5.4. Modul de lucru

5.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- Primirea sesizării/reclamației;
- Verificarea celor sesizate;
- Formularea și transmiterea răspunsului.

5.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Beneficiarii sunt încurajați să își exprime opiniile despre modul în care sunt tratați în timpul furnizării serviciilor, precum și despre modul în care îngrijitorul la domiciliu își îndeplinește atribuțiile. Beneficiarii sunt informați cu privire la condițiile de înregistrare și rezolvare a sesizărilor/reclamațiilor prin prezentarea procedurii la încheierea contractului de furnizare a serviciilor, prin vizite ocazionale ale responsabilului de caz și cu ocazia evaluării gradului de satisfacție a beneficiarilor.

Sesizarea/reclamația poate fi făcută de: beneficiar; reprezentanții legali/aparținători; orice altă persoană (vecin, rudă, prieten) afectată sau nemulțumită de serviciul furnizat; orice reprezentant (persoană sau organizație) care acționează în numele beneficiarului.

Sesizarea/reclamația se poate face pentru: orice problemă minoră sau majoră; neconformarea cu obligațiile stabilite în contractul de servicii; nerespectarea programului stabilit.

Sesizarea/reclamația se formulează în scris și se depune de petent direct la sediul Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie/Direcția de Asistență Socială Cisnădie sau se transmite prin orice alt mijloc de comunicare (e-mail, poștă, fax). Aceasta este înregistrată la registratură și transmisă către directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie, care o repartizează serviciului. Asistentul social cu atribuții de coordonator verifică cele semnalate și formulează în scris răspunsul, care se aprobă de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie.

În situația în care este sesizat un comportament neadecvat al îngrijitorului, reclamația va fi rezolvată de o comisie propusă de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie. Pentru o propunere privind activitatea de îngrijire la domiciliu, răspunsul se formulează după consultare cu directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie.

În vederea soluționării diverselor sesizări/reclamații, asistentul social cu atribuții de coordonator, în funcție de caz, se consultă cu directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie, personalul de specialitate, îngrijitorii la domiciliu, precum și cu orice altă persoană sau instituție care poate contribui la rezolvarea petiției.

Termenul de rezolvare a sesizării/reclamației este de maximum 30 de zile calendaristice de la înregistrare. Acest termen poate fi prelungit de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie cu încă 15 zile, în situația în care necesită o cercetare mai amănunțită. Sesizările/reclamațiile care nu fac obiectul activității de îngrijire la domiciliu sau de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice sunt orientate, în termen de 5 zile de la înregistrare, către autoritățile sau instituțiile abilitate.

5.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Rezultatele se concretizează în rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor înregistrate la Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie. Prin aplicarea procedurii se urmărește coerența în executarea lucrărilor, claritate, continuitate, transparență și exactitatea datelor.

Capitolul 6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

RESPONSABILITĂȚI:

DIRECTORUL EXECUTIV AL DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ CISNĂDIE

- Repartizează sesizarea/reclamația către serviciu.
- Aprobă răspunsul la sesizare/reclamație.
- Poate prelungi termenul de rezolvare cu 15 zile.
- Propune comisia de analiză pentru sesizările privind comportamentul îngrijitorilor.

ASISTENTUL SOCIAL CU ATRIBUȚII DE COORDONATOR

- Verifică cele sesizate, prin personalul desemnat.
- Întocmește și semnează răspunsul la sesizare/reclamație.
- Se consultă cu specialiștii și instituțiile relevante pentru soluționare.

Capitolul 7. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare - loc	Arhivare - perioadă
1.	Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor	*Serviciul* de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	*directorul* executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie	1	*Serviciul* de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	*Arhiva* D.A.S. Cisnădie	10 ani
2.	Formular tip de sesizare/reclamație	Petent	Asistent social cu atribuții de coordonator	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Arhiva D.A.S. Cisnădie	10 ani

Anexa nr. 1 la Procedura PO.05

Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social cu atribuții de coordonatorla înregistrarea fiecărei sesizări/reclamații, conform pct. 5.2 din Procedura PO.05.

Nr. crt.	Data înregistrării	Petent	Obiectul sesizării/reclamației	Repartizat către	Modul de soluționare	Data răspunsului
1.						
2.						
3.						

Anexa nr. 2 la Procedura PO.05

Formular tip de sesizare/reclamație

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de petent (beneficiar/reprezentant legal/altă persoană interesată), conform pct. 5.4.2 din Procedura PO.05.

Numele și prenumele petentului: _____ Date de contact: _____

Calitatea: |_| beneficiar |_| reprezentant legal/aparținător |_| altă persoană interesată

Obiectul sesizării/reclamației: _____

Descrierea situației: _____

Data: _____ Semnătura: _____

--- Se completează de serviciu ---

Nr. înregistrare: _____ Repartizat către: _____ Termen de răspuns: _____

Modul de soluționare/răspuns transmis: _____

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
Mihaela-Eleonora DRAGOMIR

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE,
Daniela-Maria SZASZ

ANEXA nr. 6 la hotărârea nr. 164/27.08.2026

PRIMĂRIA ORAȘULUI CISNĂDIE, JUDEȚUL SIBIU

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)

Procedura operațională

PRIVIND IDENTIFICAREA, SEMNALAREA ȘI SOLUȚIONAREA CAZURILOR DE ABUZ ȘI NEGLIJARE

cod: PO.06

Ediția I

2026

Cuprins

Nr. componentă	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Pagina de gardă	1
	Cuprins	2
	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul procedurii operaționale	3
1.	Scop	4
2.	Domeniu de aplicare	4
3.	Documente de referință	5
4.	Definiții și abrevieri	6
5.	Descrierea activității sau procesului	7
6.	Responsabilități	11
7.	Anexe	12

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Elena Cristina Atănăsoaie	Asistent manager		
2.	Verificat/ Avizat	Adriana – Sanda Orlea	Manager proiect		
4.	Aprobat	Mircea Orlățan	Primar		

Capitolul 1. Scopul procedurii operaționale

1.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe conducerea Direcției de Asistență Socială Cisnădie, în luarea deciziei.

1.5. Scopul procedurii este:

- asigurarea măsurilor de protejare a beneficiarilor împotriva oricăror forme de abuz (fizic, psihic, financiar/material), neglijare, discriminare, tratament degradant sau inuman, comise deliberat sau din ignoranță;
- asigurarea măsurilor necesare de protejare a personalului propriu față de riscurile la care este supus în cursul derulării activității.

Capitolul 2. Domeniul de aplicare

2.1. Precizarea activității la care se referă procedura operațională

- Organizarea activităților de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz și neglijare a beneficiarilor serviciului de îngrijire și asistență la domiciliu.
- Definirea formelor de abuz la care pot fi supuși beneficiarii de îngrijire la domiciliu și a măsurilor de prevenire și combatere a acestora.
- Stabilirea documentelor utilizate în vederea sesizării oricărei forme de abuz, conform legislației în vigoare.

2.2. Delimitarea activității în cadrul portofoliului de activități desfășurate

- Depunerea de către beneficiar/reprezentant legal/altă persoană a sesizării de abuz, neglijare sau discriminare asupra unei persoane vârstnice.
- Depunerea de către personalul de îngrijire a sesizării privind incidentele, inclusiv cazurile de abuz, neglijare sau discriminare apărute în derularea activității.
- Verificarea și soluționarea sesizării de către personalul serviciului.
- Întocmirea și transmiterea răspunsului la sesizare către petent.

2.3. Lista principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată

a) Această activitate depinde de următoarele activități:

- Cunoașterea de către beneficiar a modalității de sesizare a unei forme de abuz/neglijare/discriminare.
- Identificarea riscurilor de abuz asupra personalului de îngrijire, în relație cu beneficiarii/familia acestora.

b) De această activitate depind următoarele activități:

- Acordarea de servicii sociale de calitate, în beneficiul persoanelor vârstnice (PO.03).
- Notificarea incidentelor deosebite (PO.07).

Capitolul 3. Documente de referință aplicabile activității procedurale

3.1. Reglementări internaționale

- Standardele internaționale de control intern (COSO).

3.2. Legislație primară

- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 2.489/2023 pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, Anexa nr. 8 – Standarde minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810 ID-I (aplicabil până la actualizarea standardelor, conform art. 2 alin. (7) din H.G. nr. 268/2026);
- Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare (modificată prin H.G. nr. 1.311/23.10.2024);

- Hotărârea Guvernului nr. 268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale (în vigoare de la 1 iulie 2026, prin care s-a abrogat H.G. nr. 867/2015);
- Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025 pentru aprobarea modelului-cadru al contractului de servicii sociale, al informărilor transmise serviciului public de asistență socială, a procedurii de fundamentare a bugetului necesar, precum și a indicatorilor pentru monitorizarea serviciilor sociale acordate ca măsură de asistență socială;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal (GDPR);
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

3.3. Reglementări interne

- Hotărârea Consiliului Local Cisnădie nr. 91/22.05.2026 privind înființarea serviciului social „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie" – Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I), a organigramei, a statului de funcții și a regulamentului de organizare și funcționare al acestuia;
- Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie;
- Carta drepturilor beneficiarilor de servicii sociale;
- Codul etic al al serviciului social „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)";
- Contractul de finanțare nr. PIDS/632/PIDS_P6/OP4/ESO4.11/PIDS_A26/348427 pentru proiectul „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor", cod SMIS 2021: 348427.

Capitolul 4. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția
1.	Procedură	prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților

2.	Procedură operațională	procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul serviciului social
3.	Ediție a unei proceduri	forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
4.	Revizie în cadrul unei ediții	acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
5.	Beneficiar de servicii sociale	" reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale" (Conform art. 6 din Legea 292/2011, legea asistenței sociale)
6.	Confidențialitate	principiu al asistenței sociale potrivit căruia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află (Legea nr. 292/2011)
7.	Conducătorul compartimentului	coordonatorul personal de specialitate al Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie
16.	Abuz	existența unor relații prin care abuzatorul deține controlul sau poate influența/manipula acțiunile persoanei vârstnice, punând în pericol, în mod voit și conștient, integritatea, dezvoltarea, sănătatea sau viața acesteia
17.	Abuzul fizic	vătămarea corporală a vârstnicului în cadrul interacțiunii cu o persoană aflată în poziție de răspundere, putere sau relație de încredere cu acesta, ca rezultat al unor acte intenționate
18.	Abuzul emoțional	expunerea repetată a vârstnicului la situații al căror impact emoțional depășește capacitatea sa de integrare psihologică, venind din partea unei persoane aflate în relație de încredere, răspundere sau putere cu acesta
19.	Abuz economic	interzicerea activității profesionale, privarea de mijloace economice și controlul abuziv asupra resurselor financiare
19.	Neglijare	refuzul sau neîndeplinirea, parțială ori totală, a obligațiilor față de o persoană vârstnică, incluzând asigurarea hranei, apei, îmbrăcămintei, locuinței, igienei personale, îngrijirii medicale, medicamentelor, confortului și siguranței personale

Capitolul 5. Descrierea procedurii operaționale

5.1. Generalități

În vederea rezolvării sesizărilor de abuz/neglijare se ține cont de următoarele principii:

- toate petițiile și sesizările sunt luate în considerare cu seriozitate;
- toate petițiile și sesizările sunt rezolvate prompt, independent, corect și cu respectarea confidențialității;
- beneficiarii care fac sesizări/reclamații nu suportă consecințe;

- beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să sesizeze orice formă de abuz, neglijare, exploatare sau tratament inuman, prin prezentarea modalității de sesizare încă de la încheierea contractului de servicii;
- serviciul social ia toate măsurile necesare pentru a proteja personalul de îngrijire față de riscurile la care se expune în cursul acordării serviciilor.

5.2. Documente utilizate

5.2.1. Lista și proveniența documentelor

- Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare săvârșite asupra beneficiarilor – Anexa nr. 1;
- Registrul de evidență a cazurilor de abuz săvârșite asupra personalului propriu – Anexa nr. 2.

5.2.2. Circuitul documentelor

Sesizarea/reclamația este înregistrată la Direcția de Asistență Socială Cisnădie și repartizată de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie către Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie pentru rezolvare. Răspunsul este întocmit de asistentul social cu atribuții de coordonator și aprobat de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie.

5.3. Resurse necesare

5.3.1. Resurse materiale

Rechizite, linii telefonice, echipamente informatice, imprimantă, internet, mobilier de birou.

5.3.2. Resurse umane

- directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie;
- Asistentul social cu atribuții de coordonator;
- personal de execuție din cadrul serviciului.

5.3.3. Resurse financiare

Sunt prevăzute în bugetul proiectului „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor" și în bugetul local al Orașului Cisnădie.

5.4. Modul de lucru

5.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- Primirea sesizării/reclamației;
- Verificarea celor sesizate;
- Formularea și transmiterea răspunsului.

5.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității — Identificarea formelor de abuz

Personalul serviciului este instruit periodic cu privire la prevenirea, identificarea și combaterea formelor de abuz sau neglijare:

Tipul de abuz	Manifestări
Abuzul fizic	amenințare cu recurgerea la forță, lovire, împingere, scuturare, pălmuire, contenționare fizică sau medicamentoasă, provocarea de arsuri, strangulare
Abuzul psihologic/emoțional	insulte, amenințare, intimidare, umilire, hărțuire, șantaj, izolare de familie/prieteni, decăderea din procesul de luare a deciziilor
Abuzul financiar/material	lipsa de onestitate în gestionarea banilor, înșelăciune, furt, falsificarea semnăturii/testamentului, presiuni pentru formarea de convingeri false privind banii
Neglijarea	nefurnizarea hranei, apei, locuinței, hainelor, medicamentelor, asistenței medicale, siguranței, igienei; împiedicarea contactelor sociale; lipsa supravegherii necesare

1. *Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor și neglijării.* În acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu este interzisă orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, exercitate de personal asupra beneficiarilor, precum și de beneficiari asupra îngrijitorilor.

Beneficiarii sunt informați cu privire la condițiile de înregistrare și rezolvare a sesizărilor de abuz sau neglijare, prin prezentarea procedurii la încheierea contractului de furnizare a serviciilor, prin vizite ocazionale ale responsabilului de caz și cu ocazia evaluării gradului de satisfacție a beneficiarilor.

Sesizarea poate fi făcută de: beneficiar; reprezentanții legali/aparținători; orice altă persoană (vecin, rudă, prieten) care are cunoștință despre posibile situații de abuz sau neglijare; orice reprezentant care acționează în numele beneficiarului; personalul de îngrijire/specialiștii serviciului.

Sesizarea/reclamația se formulează în scris și se depune de petent direct la sediul Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie/Direcția de Asistență Socială Cisnădie sau prin orice alt mijloc de comunicare (e-mail, poștă, fax). Aceasta este înregistrată și transmisă către directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie, care o repartizează serviciului. Asistentul social cu atribuții de coordonator desemnează specialiștii care verifică cele semnalate și întocmesc un raport cu constatările și concluziile. În urma concluziilor, echipa pluridisciplinară stabilește măsurile de prevenire și combatere a situației de abuz sau neglijare. Asistentul social cu atribuții de coordonator formulează în scris răspunsul la sesizare, care este aprobat de directorul executiv al D.A.S. Cisnădie.

În situația în care este sesizat un comportament neadecvat al îngrijitorului, reclamația va fi rezolvată de o comisie propusă de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie. Dacă este sesizată o situație care pune în pericol viața sau integritatea persoanei vârstnice, sesizarea este redirecționată de îndată către organele competente (Poliție, Ambulanță/SMURD, ISU).

Asistentul social cu atribuții de coordonator deține Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare săvârșite asupra beneficiarilor, în care se menționează sesizarea, modul de soluționare și, după caz, instituțiile sesizate sau măsurile întreprinse. Toate sesizările privind orice formă de abuz sunt verificate și analizate în regim de urgență.

În vederea soluționării sesizărilor, asistentul social cu atribuții de coordonator, în funcție de caz, se consultă cu directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie, personalul de specialitate, îngrijitorii la domiciliu, medicul de familie, precum și cu orice altă persoană sau instituție care poate contribui la rezolvarea petiției. Ca măsură de prevenire, asistentul social cu atribuții de coordonator asigură instruirea periodică a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare.

2. <u>*Protecția personalului propriu împotriva abuzurilor*</u>. Personalul de îngrijire este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul legal. Personalul are obligația de a sesiza asistentul social cu atribuții de coordonator cu privire la orice incident apărut în relație cu beneficiarul/familia acestuia. În vederea protejării personalului propriu, toate incidentele apărute se consemnează în Registrul de evidență a cazurilor de abuz săvârșite asupra personalului și se iau măsurile prevăzute de lege.

Termenul de rezolvare a sesizării de abuz sau neglijare este de maximum 7 zile calendaristice de la înregistrare. Acest termen poate fi prelungit de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie cu încă 15 zile, în situația în care necesită o cercetare mai amănunțită. Ca măsură de prevenire, personalul de îngrijire este instruit/informat cu

privire la starea medicală a persoanei vârstnice și la posibilele riscuri care pot apărea în activitatea de îngrijire.

5.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Rezultatele se concretizează în rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor privind situațiile de abuz/neglijare, înregistrate la Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie. Prin aplicarea procedurii se urmărește coerența în executarea lucrărilor, claritate, continuitate, transparență și exactitatea datelor.

Capitolul 6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

RESPONSABILITĂȚI:

DIRECTORUL EXECUTIV AL DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ CISNĂDIE

- Repartizează sesizarea/reclamația de abuz sau neglijare.
- Aprobă răspunsul la sesizare/reclamație.
- Poate prelungi termenul de rezolvare cu 15 zile.
- Propune comisia de analiză pentru sesizările privind comportamentul îngrijitorilor.

ASISTENTUL SOCIAL CU ATRIBUȚII DE COORDONATOR

- Desemnează specialiștii care verifică sesizarea și coordonează echipa pluridisciplinară.
- Întocmește și semnează răspunsul la sesizare/reclamație.
- Ține Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare săvârșite asupra beneficiarilor și asupra personalului propriu.
- Asigură instruirea periodică a personalului privind prevenirea și identificarea formelor de abuz.

PERSONALUL DE SPECIALITATE/ÎNGRIJIRE

- Sesizează de îndată asistentul social cu atribuții de coordonator cu privire la orice incident sau suspiciune de abuz/neglijare.
- Participă la sesiunile de instruire privind prevenirea abuzului și neglijării.

Capitolul 7. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare – loc	Arhivare – perioadă
1.	Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare săvârșite asupra beneficiarilor	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Arhiva D.A.S. Cisnădie	Permanent
2.	Registrul de evidență a cazurilor de abuz săvârșite asupra personalului propriu	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Arhiva D.A.S. Cisnădie	Permanent

Anexa nr. 1 la Procedura PO.06

Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare săvârșite asupra beneficiarilor

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social cu atribuții de coordonator la fiecare sesizare de abuz/neglijare, conform pct. 5.2 din Procedura PO.06.

Nr. crt.	Data sesizării	Beneficiar vizat	Persoana care a sesizat	Tipul de abuz/neglijare sesizat	Instituții sesizate	Măsuri întreprinse	Data soluționării
1.							
2.							

Anexa nr. 2 la Procedura PO.06

Registrul de evidență a cazurilor de abuz săvârșite asupra personalului propriu

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social cu atribuții de coordonator la fiecare incident semnalat de personal, conform pct. 5.4.2 din Procedura PO.06.

Nr. crt.	Data incidentului	Angajat implicat	Beneficiar/persoană implicată	Descrierea incidentului	Măsuri luate
1.					
2.					

Anexa nr. 3 la Procedura PO.06

Fișa de sesizare a unui caz de abuz/neglijare

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de orice persoană care sesizează o suspiciune de abuz sau neglijare, conform pct. 5.4.2 din Procedura PO.06.

Numele persoanei care sesizează (opțional): _____ Calitatea: _____

Beneficiarul vizat: _____

Tipul de abuz sesizat: |_| fizic |_| emoțional/psihologic |_| financiar/material |_| neglijare |_| altul: _____

Descrierea situației sesizate: _____

Data: _____ Semnătura (opțional): _____

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
Mihaela-Eleonora [redacted]AGOMIR

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAȘULUI [redacted]NĂDIE,
Daniela-Maria SZASZ

ANEXA nr. 7 la hotărârea nr. 164/27.08.2026

PRIMĂRIA ORAȘULUI CISNĂDIE, JUDEȚUL SIBIU

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)

Procedura operațională

PRIVIND NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

cod: PO.07

Ediția I

2026

Cuprins

Nr. componentă	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Pagina de gardă	1
	Cuprins	2
	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul procedurii operaționale	3
1.	Scop	4
2.	Domeniu de aplicare	4
3.	Documente de referință	5
4.	Definiții și abrevieri	6
5.	Descrierea activității sau procesului	7
6.	Responsabilități	9
7.	Anexe	9

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Elena Cristina Atănăsoaie	Asistent manager		
2.	Verificat/ Avizat	Adriana – Sanda Orlea	Manager proiect		
4.	Aprobat	Mircea Orlățan	Primar		

Capitolul 1. Scopul procedurii operaționale

1.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe conducerea Direcției de Asistență Socială Cisnădie, în luarea deciziei.

1.5. Scopul procedurii este descrierea modului de notificare a incidentelor deosebite privind beneficiarii serviciilor de îngrijire la domiciliu furnizate prin Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie.

Capitolul 2. Domeniul de aplicare

2.1. Precizarea activității la care se referă procedura operațională.

- Organizarea activităților de notificare a incidentelor deosebite.
- Stabilirea condițiilor în care se notifică incidentele deosebite.
- Stabilirea documentelor utilizate în vederea notificării incidentelor deosebite, conform legislației în vigoare.

2.2. Delimitarea activității în cadrul portofoliului de activități desfășurate

- Notificarea incidentelor deosebite rudelor/aparținătorilor/reprezentanților legali/instituțiilor abilitate.

2.3. Lista principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată

a) Această activitate depinde de următoarele activități:

- Acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu asigurată de îngrijitorii angajați (PO.03).

b) De această activitate depind următoarele activități:

- Identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijare (PO.06).
- Suspendarea/încetarea acordării serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu (PO.04).

Capitolul 3. Documente de referință aplicabile activității procedurale

3.1. Reglementări internaționale

- Standardele internaționale de control intern (COSO).

3.2. Legislație primară

- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 2.489/2023 pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, Anexa nr. 8 – Standarde minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810 ID-I (aplicabil până la actualizarea standardelor, conform art. 2 alin. (7) din H.G. nr. 268/2026);
- Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare (modificată prin H.G. nr. 1.311/23.10.2024);
- Hotărârea Guvernului nr. 268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale (în vigoare de la 1 iulie 2026, prin care s-a abrogat H.G. nr. 867/2015);
- Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025 pentru aprobarea modelului-cadru al contractului de servicii sociale, al informărilor transmise serviciului public de asistență socială, a procedurii de fundamentare a bugetului necesar, precum și a indicatorilor pentru monitorizarea serviciilor sociale acordate ca măsură de asistență socială;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal (GDPR);

- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

3.3. Reglementări interne

- Hotărârea Consiliului Local Cisnădie nr. 91/22.05.2026 privind înființarea serviciului social „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie" – Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810ID-I), a organigramei, a statului de funcții și a regulamentului de organizare și funcționare al acestuia;
- Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie;
- Carta drepturilor beneficiarilor de servicii sociale;
- Codul etic al al serviciului social „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)";
- Contractul de finanțare nr. PIDS/632/PIDS_P6/OP4/ESO4.11/PIDS_A26/348427 pentru proiectul „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor", cod SMIS 2021: 348427.

Capitolul 4. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția
1.	Procedură	prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților
2.	Procedură operațională	procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul serviciului social
3.	Ediție a unei proceduri	forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
4.	Revizie în cadrul unei ediții	acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
5.	Beneficiar de servicii sociale	" reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale" (Conform art. 6 din Legea 292/2011, legea asistenței sociale)
6.	Confidențialitate	principiu al asistenței sociale potrivit căruia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află (Legea nr. 292/2011)

7.	Conducătorul compartimentului	coordonatorul personal de specialitate al Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie
14.	Petiție	cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris, verbal, telefonic, prin e-mail etc., pe care un beneficiar sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice
15.	Sesizare	orice exprimare a nemulțumirii în legătură cu serviciile de îngrijire la domiciliu furnizate

Capitolul 5. Descrierea procedurii operaționale

5.1. Generalități

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor, cu respectarea principiilor de coerență, claritate, continuitate, transparență și exactitate a datelor.

5.2. Documente utilizate

5.2.1. Conținutul și rolul documentelor

Notificarea scrisă conține informațiile cu privire la incidentul petrecut: data, descrierea incidentului, persoanele implicate, măsurile luate și instituțiile sesizate, după caz.

5.2.2. Circuitul documentelor

Incidentul se consemnează în Registrul de evidență a incidentelor deosebite. Incidentele deosebite se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora.

5.3. Resurse necesare

5.3.1. Resurse materiale

Rechizite, linii telefonice, echipamente informatice, imprimantă, internet, mobilier de birou.

5.3.2. Resurse umane

- Coordonatorul personal de specialitate;
- personal de execuție din cadrul serviciului, care realizează evaluarea și informarea beneficiarilor.

5.3.3. Resurse financiare

Sunt prevăzute în bugetul proiectului „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor" și în bugetul local al Orașului Cisnădie.

5.4. Modul de lucru

5.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- Consemnarea incidentelor în Registrul de evidență a incidentelor deosebite;
- Notificarea rudelor beneficiarului/personalului și organelor de specialitate.

5.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Incidentele deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului pot fi:

- afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital;
- răniri sau vătămări importante ori accidente;
- deces;
- furturi;
- agresiuni și alte contravenții sau infracțiuni;
- orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului.

Orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul serviciului se consemnează de către asistentul social/coordonatorul serviciului în Registrul de evidență a incidentelor deosebite (Anexa nr. 1).

Incidentele deosebite se notifică familie, beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora. În situații deosebite (vătămare corporală importantă, accident, apariția unui focar de boli transmisibile, constatarea unor fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, orice eveniment care afectează calitatea vieții beneficiarilor), se informează organele competente prevăzute de lege (poliția, direcția de sănătate publică, unitatea spitalicească etc.). Incidentele deosebite se notifică și Direcției de Asistență Socială.

Notificarea se poate face telefonic, în scris sau prin e-mail și se realizează în maximum 24 de ore de la producerea incidentului. Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în Registrul de evidență a incidentelor deosebite de către asistentul social.

Asistentul social cu atribuții de coordonator verifică periodic Registrul de evidență a incidentelor deosebite, în vederea constatării respectării termenelor de notificare.

5.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Rezultatele se concretizează în notificarea corectă și la timp a incidentelor deosebite. Prin aplicarea procedurii se urmărește coerența în executarea lucrărilor, claritate, continuitate, transparență și exactitatea datelor.

Capitolul 6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

RESPONSABILITĂȚI:

ASISTENTUL SOCIAL CU ATRIBUȚII DE COORDONATOR

- Verifică modul de notificare a incidentelor deosebite.
- Informează directorul executiv al D.A.S. Cisnădie și Primarul Orașului Cisnădie cu privire la incidentele deosebite.

ASISTENTUL SOCIAL/MANAGERUL DE CAZ (MC/RC)

- Consemnează incidentele deosebite în Registrul de evidență a incidentelor deosebite.
- Notifică incidentele deosebite familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate.

Capitolul 7. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare – loc	Arhivare – perioadă
1.	Registrul de evidență a incidentelor deosebite	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Arhiva D.A.S. Cisnădie	Permanent

Anexa nr. 1 la Procedura PO.07

Registrul de evidență a incidentelor deosebite

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se completează de asistentul social/coordonatorul personal de specialitate în maximum 24 de ore de la producerea incidentului, conform pct. 5.2 din Procedura PO.07.

Nr. crt.	Data	Beneficiar/persoană implicată	Descrierea incidentului	Instituții notificate	Mod de soluționare	Responsabil consemnare
1.						
2.						
3.						

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
Mihaela-Eleonora DRAGOMIR

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE,
Daniela-Maria SZASZ

ANEXA nr. 8 la hotărârea nr. 164/27.08.2026

PRIMĂRIA ORAȘULUI CISNĂDIE, JUDEȚUL SIBIU

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)

Procedura operațională

PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARILOR

cod: PO.08

Ediția I

2026

Cuprins

Nr. componentă	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Pagina de gardă	1
	Cuprins	2
	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul procedurii operaționale	3
1.	Scop	4
2.	Domeniu de aplicare	4
3.	Documente de referință	5
4.	Definiții și abrevieri	6
5.	Descrierea activității sau procesului	7
6.	Responsabilități	10
7.	Anexe	11

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Elena Cristina Atănăsoaie	Asistent manager		
2.	Verificat/ Avizat	Adriana – Sanda Orlea	Manager proiect		
4.	Aprobat	Mircea Orlățan	Primar		

Capitolul 1. Scopul procedurii operaționale

1.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate.

1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe conducerea Direcției de Asistență Socială Cisnădie, în luarea deciziei.

1.5. Scopul procedurii este descrierea modului de realizare a evaluărilor gradului de satisfacției al beneficiarilor. De asemenea, permite monitorizarea strategiilor de optimizare a climatului organizațional, sub aspectul identificării factorilor asupra cărora se poate interveni și analiza cerințelor înaintate de beneficiari.

Capitolul 2. Domeniul de aplicare

2.1. Precizarea activității la care se referă procedura operațională.

- Organizarea activităților privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie.
- Respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale prin măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile furnizate de serviciu.
- Stabilirea documentelor utilizate în vederea măsurării gradului de satisfacție a beneficiarilor.

2.2. Delimitarea activității în cadrul portofoliului de activități desfășurate

- - Managerii de caz aplică chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor tuturor persoanelor vârstnice;
- - asistentul social cu atribuții de coordonator întocmește raportul privind gradul de satisfacție a beneficiarilor;
- - directorul DAS Cisnădie, dacă este cazul ia măsurile necesare în vederea îmbunătățirii serviciilor furnizate de serviciu.

2.3. Lista principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată

a) Această activitate depinde de următoarele activități:

- Acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu asigurată de îngrijitorii angajați (PO.03).

b) De această activitate depind următoarele activități:

- Acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu asigurată de îngrijitorii angajați (PO.03)

Capitolul 3. Documente de referință aplicabile activității procedurale

3.1. Reglementări internaționale

- Standardele internaționale de control intern (COSO).

3.2. Legislație primară

- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 2.489/2023 pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, Anexa nr. 8 – Standarde minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, cod 8810 ID-I (aplicabil până la actualizarea standardelor, conform art. 2 alin. (7) din H.G. nr. 268/2026);
- Hotărârea Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare (modificată prin H.G. nr. 1.311/23.10.2024);
- Hotărârea Guvernului nr. 268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale (în vigoare de la 1 iulie 2026, prin care s-a abrogat H.G. nr. 867/2015);

- Ordinul ministrului muncii, familiei, tineretului și solidarității sociale nr. 1.126/2025 pentru aprobarea modelului-cadru al contractului de servicii sociale, al informărilor transmise serviciului public de asistență socială, a procedurii de fundamentare a bugetului necesar, precum și a indicatorilor pentru monitorizarea serviciilor sociale acordate ca măsură de asistență socială;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal (GDPR);
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

3.3. Reglementări interne

- Hotărârea Consiliului Local Cisnădie nr. 91/22.05.2026 privind înființarea serviciului social „Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie" – Cod 881.3.4.SDOM.PV (8810ID-I), a organigramei, a statului de funcții și a regulamentului de organizare și funcționare al acestuia;
- Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie;
- Carta drepturilor beneficiarilor de servicii sociale;
- Codul etic al al serviciului social „Serviciului de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie - cod 881.3.4.SDOM.PV (8810 ID-I)";
- Contractul de finanțare nr. PIDS/632/PIDS_P6/OP4/ESO4.11/PIDS_A26/348427 pentru proiectul „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor", cod SMIS 2021: 348427.

Capitolul 4. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția
1.	Procedură	prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților
2.	Procedură operațională	procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul serviciului social
3.	Ediție a unei proceduri	forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată

4.	Revizie în cadrul unei ediții	acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
5.	Servicii sociale	ansamblu complex de măsuri și acțiuni realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei vârstnice pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.
6.	Calitatea serviciilor	măsura în care serviciile oferite, răspund nevoilor beneficiarilor
7.	Standarde de calitate	set de criterii aprobate prin acte normative, obligatorii la nivel național, a căror aplicare garantează asigurarea unor nivele minime acceptabile de performanță ale procesului de furnizare a serviciilor sociale.
14.	Satisfacția	gradul de mulțumire față de natura și importanța acțiunilor de reintegrare socială, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit.
15.	Management de caz	procesul complex prin care se identifică, se evaluează și se gestionează nevoile individuale ale unei persoane sau ale unei familii, în vederea obținerii unor rezultate pozitive și a unei îmbunătățiri a calității vieții.

Capitolul 5. Descrierea procedurii operaționale

5.1. Generalități

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie măsoară gradul de satisfacție aș beneficiarilor în vederea furnizării de servicii sociale la nivelul standardelor minime de calitate.

5.2. Documente utilizate

5.2.1. Conținutul și rolul documentelor

Documentele au conținutul conform modelelor prevăzute în anexele precizate, în cele ce urmează:

- Anexa nr. 1 Chestionar de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor
- Anexa nr. 2 Chestionar de identificare situație de abuz/neglijare

5.2.2. Circuitul documentelor

Chestionarele de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și de identificare situație de abuz/neglijare se aplică de Managerii de caz tuturor beneficiarilor serviciului. Asistentul

social cu atribuții de coordonator întocmește Raportul privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor.

5.3. Resurse necesare

5.3.1. Resurse materiale

Rechizite, linii telefonice, echipamente informatice, imprimantă, internet, mobilier de birou.

5.3.2. Resurse umane

- Directorul DAS Cisnădie
- Asistentul social cu atribuții de coordonator;
- Managerii de caz.

5.3.3. Resurse financiare

Sunt prevăzute în bugetul proiectului „Acțiuni integrate în sprijinul seniorilor" și în bugetul local al Orașului Cisnădie.

5.4. Modul de lucru

5.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

Persoanele vârstnice beneficiare ale Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie, au dreptul de a se bucura de un nivel al calității vieții ridicat. Pentru a realiza acest deziderat, serviciul deține și aplică o procedură privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.

Chestionarele de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și de identificare situație de abuz/neglijare se aplică semestrial în lunile ianuarie, pentru semestrul II al anului trecut și iulie, pentru semestrul I al anului curent.

Interpretarea datelor obținute și măsurile de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate se realizează până la data de 10 a lunilor februarie și august, prin întocmirea de către asistentul social cu atribuții de coordonator a Raportului privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor.

Raportul privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor este înaintat spre aprobare directorului D.A.S. Cisndie, până cel târziu în data de 20 a lunilor februarie și august.

5.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Managerii de caz aplică semestrial Chestionarele de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și de identificare situație de abuz/neglijare tuturor beneficiarilor serviciului. Chestionarele se aplică pe parcursul lunilor ianuarie pentru semestrul II al anului trecut și iulie, pentru semestrul I al anului curent, tuturor beneficiarilor.

Până cel târziu în data de 10 a lunilor februarie și august, asistentul social cu atribuții de coordonator prelucrează datele obținute în urma aplicării chestionarelor și întocmește Raportul privind gradul de satisfacție a beneficiarilor și împreună cu directorul DAS Cisnădie stabilește măsurile de îmbunătățire a activității centrului. Raportul este întocmit de asistentul social cu atribuții de coordonator și este aprobat de directorul executiv al D.A.S.

Asistentul social cu atribuții de coordonator împreună cu personalul angajat, dezbate rezultatele chestionarelor și dispune măsurile care se impun, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor oferite.

Această procedură vizează următoarele aspecte:

Procesul de acordare a serviciului – respectarea drepturilor beneficiarilor printr-un proces asistențial complex, desfășurat în mod organizat și sistemic.

Relațiile – calitatea relațiilor beneficiarilor cu personalul centrului, cu referire la comunicare și colaborare pe linie asistențială și menținerea unui climat non-conflictual (relații interpersonale pozitive).

Calitatea serviciului – măsura în care acesta raspunde nevoilor beneficiarilor.

Suportul – calitatea și adecvarea resurselor pe care le asigură serviciul în vederea menținerii unui grad ridicat de satisfacție a beneficiarilor.

Satisfacția: gradul de mulțumire față de natura și importanța activităților organizate și desfășurate în centru, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit.

Măsurarea gradului de satisfacție (conform standardelor minime de calitate) este o cercetare de tip calitativ, bazată pe aplicarea de chestionare de către personal calificat și instruit în acest sens (asistent social).

Situații de abuz/neglijare - identificarea situațiilor de abuz/neglijare și luarea măsurilor adecvate în vederea protejării beneficiarilor.

Modelele chestionarelor sunt disponibile la sediul serviciului.

Chestionarele pot fi modificate de către personalul de specialitate și aprobate de directorul DAS Cisnădie atunci când se identifică itemi relevanți pentru componentele calității vieții și satisfacției investigate. Dacă chestionarele sunt modificate, acestea va fi aprobate prin Hotărârea Consiliului Local Cisnădie.

5.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Realizarea demersurilor necesare pentru buna desfășurare a activității de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor.

Rezultatele se concretizează în calitatea serviciilor furnizate de Serviciu către beneficiari.

Prin aplicarea procedurii se urmărește coerența în executarea lucrărilor, claritate, continuitate, transparență, exactitatea datelor.

Capitolul 6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

RESPONSABILITĂȚI:

DIRECTORUL DAS CISNĂDIE

- Aprobă raportul privind gradul de satisfacție a beneficiarilor

ASISTENTUL SOCIAL CU ATRIBUȚII DE COORDONATOR

- Elaborează raportul privind gradul de satisfacție a beneficiarilor

ASISTENTUL SOCIAL/MANAGERUL DE CAZ (MC/RC)

- Aplică chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor
- Aplică chestionarul de identificare situație de abuz/neglijare

Capitolul 7. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare - loc	Arhivare - perioadă
1.	Chestionar de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor.	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Arhiva D.A.S. Cisnădie	10 ani
2.	Chestionar de identificare situație de abuz/neglijare	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	directorul executiv al Direcției de Asistență Socială Cisnădie	1	Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie	Arhiva D.A.S. Cisnădie	10 ani

Anexa nr. 1 la PO.08

Chestionarul de satisfacție a beneficiarilor

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se aplică semestrial de asistentul social beneficciarilor serviciului,, conform pct. 5.4.2 din PO.08

CHESTIONAR DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARILOR

Serviciul de îngrijire și asistență pentru seniori Cisnădie – cod serviciu 881.3.4.SDOM.PV / 8810 ID-I

Prezentul instrument este alcătuit din două chestionare distincte — Chestionarul A, aplicat beneficiarului direct al serviciilor (persoana vârstnică asistată), și Chestionarul B, aplicat beneficiarului indirect (aparținător/membru al familiei sau al comunității) — conform obligației furnizorului de a deține și aplica un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți și indirecți, prevăzută în cererea de finanțare a proiectului. Instrumentul este elaborat cu respectarea standardelor minime de calitate aprobate prin Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 2.489/2023 și a prevederilor Legii nr. 292/2011 și ale Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice.

I. Instrucțiuni de aplicare

- Chestionarele se aplică periodic, cel puțin semestrial, de către asistentul social, conform pct. 5.4.2 din Procedura P.O.03, precum și ori de câte ori conducătorul serviciului consideră necesar (de exemplu, în urma unei sesizări);
- Completarea se face, de regulă, prin discuție directă (interviu structurat) cu beneficiarul/aparținătorul, asistentul social consemnând răspunsurile; beneficiarul poate completa și singur chestionarul, dacă dorește și este capabil;
- Participarea este voluntară; beneficiarul poate refuza să răspundă la oricare întrebare, fără ca acest fapt să afecteze în vreun fel acordarea serviciilor sociale;
- Pentru păstrarea confidențialității, chestionarul se identifică prin cod/inițiale, nu prin numele complet al beneficiarului; datele sunt utilizate exclusiv în scop de autoevaluare a calității serviciilor, conform Secțiunii IV;

- Nemulțumirile grave sau sesizările identificate cu ocazia aplicării chestionarului se direcționează, cu acordul persoanei, către Procedura P.O.05 – Sesizări și reclamații.

II. Chestionarul A — pentru beneficiarul direct al serviciilor

Beneficiar (cod/inițiale): _____ Data aplicării: _____ Aplicat de: _____

Vă rugăm să bifați, pentru fiecare afirmație, nota care corespunde cel mai bine opiniei dumneavoastră, unde 1 = deloc de acord/foarte nesatisfăcut, iar 5 = în totalitate de acord/foarte satisfăcut.

Nr.	Afirmație	1	2	3	4	5
1.	Am fost informat/ă clar, de la început, despre serviciile pe care le pot primi și despre modul de acordare a acestora.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
2.	Îngrijitorul/personalul de îngrijire respectă programul și orarul stabilit.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
3.	Personalul are cunoștințele și abilitățile necesare pentru a mă ajuta corespunzător.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
4.	Sunt tratat/ă cu respect și demnitate de către personalul serviciului.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
5.	Sunt informat/ă din timp despre orice schimbare privind îngrijirea mea și sunt ascultat/ă atunci când exprim o părere sau o nemulțumire.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
6.	Mă simt în siguranță pe durata activităților de îngrijire la domiciliu.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
7.	În general, sunt mulțumit/ă de serviciile pe care le primesc.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|

Ce apreciați cel mai mult la serviciile primite?

_____

Ce credeți că ar trebui îmbunătățit?

_____

Ați avut, în ultima perioadă, o nemulțumire pe care nu ați semnalat-o? |_| DA |_| NU Dacă da, care: _____

Semnătura beneficiarului (opțional): _____ Semnătura celui care a aplicat chestionarul: _____

III. Chestionarul B — pentru beneficiarul indirect (aparținător/membru al familiei sau al comunității)

Beneficiar direct — cod/inițiale: _____ Relația cu beneficiarul: _____ Data aplicării: _____ Aplicat de: _____

Vă rugăm să bifați, pentru fiecare afirmație, nota care corespunde cel mai bine opiniei dumneavoastră, unde 1 = deloc de acord/foarte nesatisfăcut, iar 5 = în totalitate de acord/foarte satisfăcut.

Nr.	Afirmație	1	2	3	4	5
1.	Am fost informat/ă clar despre serviciile oferite persoanei pe care o susțin și despre modul lor de acordare.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
2.	Personalul serviciului comunică suficient și la timp cu mine/familia cu privire la starea și nevoile persoanei îngrijite.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
3.	Consider că personalul are pregătirea și atitudinea potrivite pentru a se ocupa de persoana vârstnică.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
4.	Programul de îngrijire este respectat și adaptat nevoilor persoanei asistate.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
5.	Persoana pe care o susțin este tratată cu respect și demnitate.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
6.	Serviciile primite au avut un efect pozitiv asupra calității vieții persoanei îngrijite și, implicit, asupra familiei.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|
7.	În general, sunt mulțumit/ă de modul în care este acordat serviciul.	|_|	|_|	|_|	|_|	|_|

Ce apreciați cel mai mult la modul în care este sprijinită persoana pe care o susțineți?

_____

Ce credeți că ar trebui îmbunătățit?

_____

Semnătura aparținătorului (opțional): _____ Semnătura celui care a aplicat chestionarul: _____

IV. Centralizarea rezultatelor și utilizarea lor

- Asistentul social centralizează, semestrial, chestionarele aplicate (A și B) într-un tabel de sinteză, calculând scorul mediu obținut pentru fiecare afirmație și scorul mediu general;
- Rezultatele, împreună cu numărul și natura eventualelor sesizări înregistrate conform Procedurii P.O.08, se consemnează într-un Raport semestrial de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, înaintat conducătorului serviciului/managerului de proiect;
- Pe baza raportului, la sfârșitul fiecărui an se formulează o strategie de continuare și, după caz, de îmbunătățire a activității, ale cărei măsuri sunt urmărite în planificarea anului următor;
- Chestionarele completate și rapoartele de centralizare se păstrează la dosarul de monitorizare a calității serviciilor, conform regulilor de arhivare aplicabile proiectului.

V. Grilă orientativă de interpretare a scorului mediu

Scor mediu obținut	Interpretare	Măsuri
1,00 – 2,49	Nivel nesatisfăcător	Se întocmește un plan de măsuri corective imediate, discutat cu echipa și, după caz, cu conducătorul serviciului.
2,50 – 3,49	Nivel satisfăcător, cu rezerve	Se identifică punctual aspectele notate sub 3 și se propun măsuri de îmbunătățire în raportul semestrial.
3,50 – 4,49	Nivel satisfăcător	Se mențin practicile curente; se urmăresc eventualele observații deschise formulate de beneficiari.
4,50 – 5,00	Nivel foarte satisfăcător	Se consemnează bunele practici identificate, în vederea menținerii și multiplicării lor.

Anexa nr. 2 la PO.08

Chestionar de identificare situație de abuz/neglijare

Entitate publică: Primăria Orașului Cisnădie

Se aplică semestrial de asistentul social beneficciarilor serviciului,, conform pct. 5.4.2 din PO.08

Chestionar de identificare situație de abuz/neglijare

Acest chestionar își propune să identifice situațiile de abuz si neglijență, respectiv tratament degradant sau inuman asupra beneficiarilor.

Va rugam sa raspundeti cu "DA" sau "NU" la întrebarile de mai jos.

1. Ati fost vreodata ranit sau lovit de catre personalul unitatii sau altcineva? Va rugam specificati.

Da ❑.....

Nu ❑

2. Personalul unitatii sau altcineva v-a spus recent ca sunteti bolnav, desi stiati ca nu este adevarat? Va rugam specificati

Da ❑.....

Nu ❑

3. Ati fost vreodata insultat(a) de catre personalul unitatii sau altcineva? Va rugam specificati.

Da ❑.....

Nu ❑

4. V-au fost solicitate favoruri materiale in schimbul unor servicii de catre personalul unitatii sau altcineva? Va rugam specificati.

Da ❑.....

Nu ❑

5. Personalul unitatii sau altcineva v-a înmânat spre semnătură documente pe care nu le-ati inteles? Va rugam specificati.

Da ❑.....

Nu ❑

6. Informatiile Dvs secrete/personale, au fost divulgate de catre personalul unitatii? Va rugam specificati.

Da ❑.....

Nu ❑

7. Ati fost bruscat(a) vreodata de catre personalul unitatii sau altcineva? Va rugam specificati.

Da ❑.....

Nu ❑

Va rugam sa specificati alte situatii de abuz sau neglijenta

.....

.....

Data.....

Nume/Prenume.....

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
Mihaela-Eleonora DRAGOMIR

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE,
Daniela-Maria SZASZ