Aprobat prin Hotararea
Consiliului Local Cenei,
Nr.....2...../.....
.....

COMUNA CENEI
JUDEȚUL TIMIȘ

PLAN DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

PRIMARIA CENEI

PRIMARIA CENEI- COMPARTIMENTUL DE ASISTENTA SOCIALA

PREAMBUL

În conformitate cu prevederile art.9 alin.(1) lit. e) din Legea nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, elaborarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale cu respectarea principiilor calității în domeniul serviciilor sociale, prevăzute la art. 3 alin. (2) din lege, și în concordanță cu politica națională și sectorială în domeniul asistenței sociale, este una dintre condițiile care stau la baza acreditării ca furnizor de servicii sociale. Fiecare obiectiv/serviciu social prevăzut în planul de dezvoltare a serviciilor sociale, are propriul plan de dezvoltare, în corelare cu scopul și funcțiile serviciului social prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare.

I ETAPELE PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

1.DOCUMENTAREA :

Resurse legislative :

1. Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
2. Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
3. Legea nr. 211/2004 privind unele măsuri pentru asigurarea informării, sprijinirii și protecției victimelor infracțiunilor, cu modificările și completările ulterioare;
4. Legea asistenței sociale nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare;
5. Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
6. Hotărârea Guvernului României nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările ulterioare;
7. 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;

8. Hotărârea Guvernului României nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a regulamentelor - cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale, cu modificările şi completările ulterioare;
9. Hotărârea Guvernului României nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare ale serviciilor publice de asistenţă socială şi a structurii orientative de personal, cu modificările si completările ulterioare;
10. Ordonanţa Guvernului României nr. 137/2000 privind prevenirea şi sancţionarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările şi completările ulterioare;
11. Ordonanţa Guvernului României nr. 68/28.08.2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificările si completările ulterioare prin Legea nr. 515/2003;
12. Ordinul ministrului muncii şi justiţiei sociale nr. 29/2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de 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;
13. Ordinul nr 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
14. Codul de bună practică al asistentului social, adoptat prin Hotărârea Congresului Naţional al Colegiului Naţional al Asistenţilor Sociali nr. 2/2019.
15. ORDIN Nr. 179/2089/20892/2023 din 10 noiembrie 2023 pentru aprobarea Dispoziţiilor generale de apărare împotriva incendiilor la spaţii şi clădiri în care se organizează şi funcţionează servicii sociale
16. Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătăţii, republicată, cu modificările şi completările ulterioare,
17. Hotărârea Guvernului nr. 144/2010 privind organizarea şi funcţionarea Ministerului Sănătăţii, cu modificările şi completările ulterioare,
18. Ord. Ms nr.119/2014 cu modificarile si completarile ulterioare,
19. Ghidul INSP privind normele de igiena pentru centerle rezidentiale destinate perosnaelor varstnice
20. Ordinul MS. Nr.976/1998 cu modificiarile si completarile ulterioare
21. Ordinul presedintelui ANSVSA nr.57 / 2010

22. Ordinul presedintelui ANSVSA nr.24/03.03.2017

Analiza contextului înființării serviciilor sociale **Unitate de ingrijire la domiciliu**

-Strategia Națională pentru Promovarea Îmbătrânirii Active și Protecția Persoanelor Vârstnice (2015-2020): Aceasta a avut ca obiective principale îmbunătățirea calității vieții vârstnicilor, promovarea îmbătrânirii active și a incluziunii sociale, precum și consolidarea sistemului de protecție socială pentru persoanele în vârstă.

- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice: Acest cadru legislativ reglementează drepturile și obligațiile persoanelor vârstnice și ale instituțiilor care oferă servicii sociale pentru această categorie de populație.

- Planul Național de Acțiune pentru Persoanele Vârstnice: Include măsuri pentru dezvoltarea serviciilor sociale, îmbunătățirea infrastructurii și formarea personalului care lucrează cu persoanele vârstnice.

Politicile și strategiile locale în domeniu -Diagnoza sociala a comunitatii in curs de elaborare

Caracteristicile comunității

Cenei se situează în vestul județului Timiș, pe malul drept al râului Bega Veche, aproape de granița cu Serbia. Distanța față de orașele de referință este de circa 28 km de municipiul Timișoara și 23 km de orașul Jimbolia. Cenei este traversat de drumul național DN59B și de calea ferată Cărpiniș-Ionel, cu stație CFR proprie. Se învecinează la nord-vest cu satul Checea, la nord Cărpiniș (8 km), la nord-est Bobda (3 km), la sud Uivar (7 km).

Istoric și identitate locală

Cenei este una dintre cele mai vechi așezări din Banat, atestată documentar la 1221 d.Hr. ca proprietate a protopopiatului de la Itabej, azi în Serbia. La 1330 făcea parte din cetatea Sărad. La 20 august 1696, pe hotarul comunei are loc Bătălia de pe râul Bega între armatele turcești și cele austriece. Locuitorii de baștină au fost români și sârbi. Colonizările habsburgice au atins Ceneiul mai târziu, în 1820. Atunci au fost aduși coloniști croați. După 1848 au început să vină și coloniștii germani (șvabi). Populația maghiară nu s-a stabilit aici în valuri de coloniști, ci gradual, pe o perioadă lungă de timp.

În anul 1910, comuna Cenei avea 2.730 de locuitori, majoritatea fiind sârbi (51,6%), urmați de germani, unguri și alte minorități (croați, evrei, români și rromi). Doar aproximativ jumătate din populație știa să scrie și să citească, iar un număr relativ mic vorbea limba maghiară, limba oficială a statului la acea vreme.

De-a lungul timpului, structura etnică s-a modificat semnificativ: până în 2002, românii au devenit majoritari (54,4%), în timp ce ponderea sârbilor a scăzut, iar cea a ungurilor a crescut. Germanii și croații s-au redus numeric, în principal din cauza emigrării. Această evoluție reflectă transformările etnice specifice regiunii Banatului.

Accesibilitate și infrastructură

Comuna Cenei este situată în sud-vestul județului Timiș, în apropierea granitei cu Serbia, ceea ce îi conferă o poziție strategică pentru transport și schimburi transfrontaliere.

Drumuri și acces rutier: Localitatea este străbătută de drumuri județene care fac legătura cu principalele orașe din zonă, iar DN59B leagă comuna de Timișoara și de Jimbolia, facilitând transportul de persoane și marfă.

Transport public: Comuna este deservită de curse regulate de autobuz către localitățile din județ și către punctele de trecere a frontierei.

Infrastructură de utilități: Cenei dispune de rețele de alimentare cu apă și energie electrică, canalizare parțială și servicii de salubritate.

Alte facilități: Există școală, grădiniță, unități medicale de bază, biserici și cămin cultural, susținând atât nevoile sociale, cât și cele culturale ale comunității.

În ansamblu, infrastructura și accesibilitatea comunei permit dezvoltarea agriculturii, comerțului local și cooperării transfrontaliere, în timp ce poziția geografică favorizează conectivitatea cu orașele importante din vestul Banatului.

Structura serviciilor sociale în comuna Cenei

În cadrul aparatului de specialitate al primarului funcționează Compartimentul de Asistență Socială, care are în componență personal calificat, responsabil cu activitățile sociale și administrative specifice domeniului. Compartimentul include un asistent social debutant, înregistrat în Registrul Național al Asistenților Sociali din România (RNASR), care coordonează și desfășoară activități de prevenție, sprijin și intervenție în cazurile sociale, urmărind respectarea legislației și a standardelor profesionale.

Comuna Cenei oferă servicii sociale de bază adaptate unei comunități rurale, menite să asigure sprijin locuitorilor și să contribuie la coeziunea comunității:

Educație: În comună funcționează școală generală și grădiniță, care deservesc copiii din satele Cenei și Bobda. Activitățile educaționale includ atât învățământ primar, cât și programe extrașcolare.

Sănătate: Serviciile medicale de bază sunt asigurate prin cabinet medical și punct medical, unde se acordă îngrijiri primare și consultații de rutină. Pentru servicii specializate, locuitorii se deplasează la orașele din apropiere, precum Timișoara sau Jimbolia.

Cultural și recreere: Căminul cultural și bisericile locale oferă spații pentru activități comunitare, evenimente tradiționale, ateliere și manifestări religioase sau culturale.

În prezent, comuna Cenei nu dispune de servicii sociale acreditate la nivel local, ceea ce limitează accesul persoanelor vulnerabile la servicii specializate, precum îngrijirea la domiciliu, recuperare sau suport pentru copii și vârstnici. Lipsa unei rețele locale de servicii sociale organizate evidențiază nevoia urgentă de a dezvolta structuri de suport adaptate comunității.

Dezvoltarea unor servicii sociale noi ar putea fi sprijinită prin:

- parteneriate cu ONG-uri,
- finanțări europene,
- proiecte guvernamentale,
- implicarea voluntariatului și a societății civile.

Intervenții existente în domeniul social

La nivelul comunei funcționează diferite forme de sprijin oferite de instituțiile locale, precum ajutoare sociale, beneficii pentru persoane cu dizabilități, susținerea familiilor cu venituri reduse, sprijin educațional și colaborări cu unități sanitare din zonă. Organizațiile non-guvernamentale active în județul Timiș derulează ocazional proiecte sociale, educaționale sau medicale în comunitățile rurale, inclusiv în Cenei .

Date demografice și structura populației

Comuna Cenei este o localitate rurală din sud-vestul județului Timiș, cu o populație de aproximativ 2.000–2.500 locuitori în prezent, formată din satele Cenei și Bobda.

Structura etnică:

Români – majoritari, reprezentând peste 50% din populație (aprox. 54% în 2002).

Sârbi – aproximativ 25–26%, în scădere față de începutul secolului XX.

Unguri – circa 14%, prezență constantă.

Croați și germani – foarte puțini, majoritatea emigrând în decursul secolului XX.

Alte minorități – rromi și alte grupuri, menționate mai ales la recensămintele istorice.

Structura confesională: Comunitatea este mixtă din punct de vedere religios: ortodocşi (majoritari), catolici, sârbi ortodocşi şi o mică prezenţă de alte confesiuni.

Evoluţie istorică:

În 1910, populaţia totală era de 2.730 locuitori, cu sârbi majoritari (51,6%), germani (35%), unguri (7,2%) şi români (1,6%).

În decursul secolului XX, migraţiile, emigrarea germanilor şi dinamica demografică au condus la creşterea proporţiei românilor şi la scăderea sârbilor şi germanilor.

Alfabetizare şi limbă: În 1910, 51% din populaţie ştia să scrie şi să citească, iar doar 624 persoane foloseau limba oficială de stat (maghiara). Rromii din Cenei vorbeau predominant sârba ca a doua limbă, spre deosebire de rromii din alte sate.

În ansamblu, comuna Cenei reflectă dinamica etnică tipică a Banatului, cu schimbări semnificative ale proporţiilor etnice şi culturale în ultimele peste 100 de ani.

Nevoi noi identificate în domeniul social

Pe baza analizelor preliminare şi a situaţiilor sociale întâlnite în comunitate, se evidenţiază următoarele necesităţi:

- ✓ Înfiinţarea unei Unităţi de îngrijire la domiciliu, pentru sprijinirea vârstnicilor şi a persoanelor dependente.
- ✓ Înfiinţarea unui serviciu „Masa pe roţi" / Cantină socială, destinat persoanelor cu venituri reduse, vârstnicilor singuri şi persoanelor cu dizabilităţi.
- ✓ Crearea unui Centru de zi pentru asistenţă şi recuperare, orientat spre persoanele vârstnice sau persoanele cu nevoi speciale.
- ✓ Extinderea serviciilor sociale preventive.
- ✓ Dezvoltarea unor programe de educaţie comunitară.
- ✓ Consolidarea reţelei de parteneriate interinstituţionale.

Obiective în domeniul social pentru comuna Cenei

- ✓ Întărirea colaborării cu instituţiile publice, ONG-urile şi mediul privat.
- ✓ Îmbunătăţirea şi diversificarea serviciilor sociale, în acord cu nevoile comunităţii.
- ✓ Acces egal la servicii sociale şi medicale pentru grupurile vulnerabile.
- ✓ Dezvoltarea resurselor umane din domeniul social.
- ✓ Implementarea unei strategii de prevenire a riscurilor sociale.

Conform informațiilor disponibile despre **Strategia de dezvoltare a comunei Cenei** , au fost identificate mai multe nevoi esențiale pentru dezvoltarea comunității:

Infrastructură și Mobilitate:

Necesitatea modernizării și întreținerii drumurilor comunale și pietruite, pentru a îmbunătăți conectivitatea între satele componente și siguranța traficului local. De asemenea, se urmărește amenajarea trotuarelor, iluminatului public și a spațiilor de trecere pentru pietoni.

Servicii Publice și Utilități:

Extinderea și modernizarea rețelelor de alimentare cu apă și canalizare, pentru a asigura accesul tuturor locuitorilor la servicii de bază de calitate. Se urmărește și îmbunătățirea sistemului de energie electrică și gestionarea eficientă a deșeurilor menajere.

Educație și Cultură:

Dezvoltarea și dotarea unităților de învățământ (școli primare, grădinițe) și a căminului cultural, pentru a sprijini educația copiilor și păstrarea tradițiilor locale. Organizarea de evenimente culturale și promovarea patrimoniului local sunt priorități pentru consolidarea identității comunitare.

Sănătate și Asistență Socială:

Îmbunătățirea accesului la servicii medicale prin sprijinirea cabinetelor medicale și a medicinii de familie. Se propune și dezvoltarea serviciilor sociale, în special pentru persoanele vârstnice, persoane cu dizabilități și familiile vulnerabile.

Economie și Mediu de Afaceri:

Sprijinirea antreprenoriatului local, în special în agricultură și agroturism, și atragerea de investiții în ferme și facilități agroindustriale. Se urmărește crearea de locuri de muncă și diversificarea surselor de venit pentru locuitori.

Turism și Patrimoniu:

Valorificarea potențialului turistic al comunei prin promovarea peisajelor rurale, a tradițiilor locale și a obiectivelor culturale. Dezvoltarea infrastructurii turistice, inclusiv pensiuni și trasee agroturistice, contribuie la creșterea atractivității comunei pentru vizitatori.

Identificarea Nevoilor pentru UNITATE DE INGRIJIRE LA DOMICILIU

Pentru înființarea unei unități de îngrijire la domiciliu în Comuna Cenei trebuie să se țină cont de mai multe nevoi esențiale identificate în urma analizei situației demografice și sociale. Aceste nevoi sunt bazate pe problemele specifice ale persoanelor vârstnice și ale persoanelor cu dizabilități din comunitate. Iată principalele nevoi care ar justifica crearea unei unități de îngrijire la domiciliu:

1. Nevoia de asistență și îngrijire pentru persoanele vârstnice

- **Sănătate precară și mobilitate redusă:** Persoanele vârstnice au adesea probleme de sănătate cronice și mobilitate redusă, ceea ce face dificilă deplasarea la unități medicale sau centre de zi. Un serviciu de îngrijire la domiciliu le-ar asigura accesul la îngrijiri medicale și monitorizare constantă.
- **Venituri mici:** Multi vârstnici din Cenei au venituri mici, ceea ce face dificilă accesarea serviciilor private de îngrijire. O unitate locală, susținută de autorități sau prin programe de subvenții, ar putea oferi sprijin financiar pentru acești rezidenți.
- **Izolare și singurătate:** Mulți vârstnici sunt afectați de izolare și singurătate, ceea ce le influențează negativ starea mentală și calitatea vieții. Îngrijitorii la domiciliu pot oferi suport emoțional și socializare regulată.
- **Capacitate scăzută de autogospodărire:** Vârstnicii întâmpină dificultăți în gestionarea treburilor zilnice (curățenie, gătit, administrarea medicamentelor). Serviciile de îngrijire la domiciliu ar putea asigura asistență în aceste activități de bază.
- **Acces limitat la asistență medicală comunitară:** Lipsa personalului de specialitate, cum ar fi asistenți medicali comunitari și asistenți sociali, accentuează necesitatea unor servicii de îngrijire la domiciliu, care să includă îngrijire medicală de bază și consiliere.

2. Nevoia de sprijin pentru persoanele cu dizabilități

- **Acces la servicii specializate:** În prezent, nu există centre de zi sau de recuperare pentru persoanele cu dizabilități. O unitate de îngrijire la domiciliu ar putea include servicii mobile de recuperare și terapie, adaptate nevoilor fiecărui individ.

- **Îngrijitori formali și informali insuficienți:** Persoanele cu dizabilități beneficiază de asistenți personali, dar aceștia sunt membri ai familiei și nu întotdeauna sunt instruiți adecvat. O unitate de îngrijire la domiciliu ar putea asigura îngrijitori instruiți profesional.
- **Lipsa de resurse financiare:** Veniturile reduse fac dificilă susținerea intervențiilor necesare pentru recuperare și îngrijire. Serviciile subvenționate de îngrijire la domiciliu ar putea oferi soluții mai accesibile financiar.
- **Izolare socială și dificultăți de integrare:** Izolarea și singurătatea sunt probleme majore pentru persoanele cu dizabilități. Îngrijitorii la domiciliu pot ajuta la integrarea acestor persoane în comunitate prin activități de socializare și sprijin emoțional.

3. Nevoia de servicii medicale și sociale specializate

- **Asistență medicală la domiciliu:** Lipsa accesului la servicii medicale adecvate impune necesitatea unor echipe mobile de asistență medicală care să monitorizeze starea de sănătate a pacienților, să administreze tratamente și să ofere suport de urgență.
- **Consiliere și suport pentru familiile îngrijitoare:** Familiile care îngrijesc persoane vârstnice sau cu dizabilități au nevoie de sprijin și consiliere pentru a gestiona mai bine sarcinile de îngrijire. Acest lucru poate include sesiuni de instruire, acces la resurse și informații privind drepturile și serviciile disponibile.
- **Intervenții proactive și prevenție:** Identificarea proactivă a situațiilor de risc și intervenția timpurie pot preveni agravarea problemelor de sănătate și izolare. Aceasta ar putea include evaluări regulate ale stării de sănătate și programe de prevenție.

4. Nevoia de infrastructură și logistică adecvată

- **Echipamente și resurse:** Unitatea de îngrijire la domiciliu va necesita echipamente medicale mobile, vehicule adaptate pentru transportul persoanelor cu dizabilități și infrastructură pentru îngrijire la standarde moderne.
- **Personal calificat:** Este esențială recrutarea și formarea de personal specializat, cum ar fi asistenți medicali, kinetoterapeuți, ingrijitori și asistenți sociali, care să ofere servicii de îngrijire la domiciliu.

- **Colaborare cu autoritățile locale:** Implicarea administrației publice locale și parteneriatele cu organizații non-profit ar putea facilita finanțarea și dezvoltarea unității de îngrijire.

Înființarea unei unități de îngrijire la domiciliu în Cenei este necesară pentru a răspunde multiplelor nevoi identificate în rândul persoanelor vârstnice și cu dizabilități. Aceasta ar trebui să includă servicii de asistență zilnică, îngrijire medicală de bază, sprijin emoțional și social, precum și consiliere pentru familiile îngrijitoare. Prin crearea unei infrastructuri adecvate și prin formarea personalului specializat, comunitatea va beneficia de un sistem de suport esențial pentru îmbunătățirea calității vieții acestor grupuri vulnerabile.

Pentru a crea o unitate de îngrijire la domiciliu în CENEI și a atinge obiectivele specifice identificate, sunt necesare o serie de măsuri strategice și operaționale. Aceste măsuri sunt menite să asigure funcționarea eficientă a serviciilor și să îmbunătățească calitatea vieții beneficiarilor. Iată recomandările detaliate:

1. Dezvoltarea infrastructurii și logisticii necesare

- **Achiziționarea echipamentelor medicale și auxiliare:** Asigurarea echipamentelor necesare pentru îngrijire la domiciliu, cum ar fi dispozitive pentru monitorizarea stării de sănătate (glucometre, tensiometre), scaune cu rotile, paturi medicale, echipamente de îngrijire pentru persoanele imobilizate.
- **Crearea unei flote de vehicule adaptate:** Achiziționarea vehiculelor adaptate pentru transportul persoanelor cu mobilitate redusă sau cu dizabilități, care să permită și deplasarea echipamentelor necesare îngrijirii la domiciliu.
- **Amenajarea unui sediu central:** Stabilirea unui punct de coordonare pentru serviciile de îngrijire la domiciliu, care să includă birouri administrative și un spațiu de depozitare a echipamentelor și materialelor medicale.

2. Recrutarea și formarea personalului calificat

- **Angajarea de personal specializat:** Este necesară recrutarea unui personal variat, incluzând asistenți medicali, asistent social, kinetoterapeut, ingrijitori i care pot oferi îngrijiri la domiciliu.

- **Programe de instruire și certificare:** Organizarea de cursuri de formare și perfecționare pentru personalul angajat, astfel încât să fie pregătiți pentru îngrijirea specifică a persoanelor vârstnice și a celor cu dizabilități. Aceste programe ar trebui să includă aspecte legate de îngrijirea medicală, comunicarea empatică și gestionarea situațiilor de urgență.
- **Instruirea îngrijitorilor informali:** Oferirea de instruire gratuită pentru membrii familiei care sunt îngrijitori informali, pentru a se asigura că aceștia au cunoștințele necesare pentru a oferi sprijin adecvat persoanelor îngrijite.

3. Implementarea unor programe de îngrijire personalizate

- **Evaluarea nevoilor individuale:** Realizarea unei evaluări detaliate pentru fiecare beneficiar pentru a înțelege nevoile lor specifice și pentru a crea un plan personalizat de îngrijire. Aceasta poate include monitorizarea sănătății, sprijin pentru activități zilnice și servicii de reabilitare.
- **Servicii medicale la domiciliu:** Asigurarea de servicii medicale esențiale la domiciliu, cum ar fi administrarea tratamentelor, îngrijirea rănilor și monitorizarea stării de sănătate.
- **Sprijin pentru activitățile zilnice:** Oferirea de ajutor pentru sarcini de zi cu zi, cum ar fi igiena personală, gătitul, curățenia și administrarea medicației, cumparaturi.

4. Dezvoltarea unui sistem de suport și consiliere

- **Sprijin emoțional:** Implementarea de servicii de consiliere pentru persoanele izolate sau afectate emoțional, pentru a le ajuta să gestioneze mai bine stresul, depresia sau singurătatea.
- **Sprijin pentru familiile îngrijitoare:** Oferirea de consiliere și suport pentru membrii familiei care îngrijesc persoane vârstnice sau cu dizabilități, pentru a-i ajuta să facă față provocărilor și să înțeleagă mai bine nevoile celor pe care îi îngrijesc.
- **Grupuri de suport și activități sociale:** Organizarea de activități de socializare și grupuri de suport care să faciliteze integrarea în comunitate și să reducă izolarea socială.

5. Identificarea și gestionarea proactivă a riscurilor

- **Sistem de monitorizare și intervenție timpurie:** Crearea unui sistem prin care să se identifice proactiv persoanele aflate în situații de risc (sănătate precară, izolare extremă), pentru a putea

interveni la timp. Acesta ar putea include vizite regulate la domiciliu și comunicare constantă cu beneficiarii.

- **Colaborare cu autoritățile și organizațiile locale:** Implicarea activă a autorității locale pentru a monitoriza cazurile vulnerabile și pentru a oferi resursele necesare sprijinirii beneficiarilor.

6. Finanțare și parteneriate strategice

- **Accesarea de fonduri și granturi:** Aplicarea pentru fonduri guvernamentale, europene sau granturi, subventii pentru a sprijini finanțarea inițială și funcționarea continuă a unității de îngrijire la domiciliu.
- **Colaborare cu organizații de sănătate și caritate:** Încheierea de parteneriate cu spitale, ONG-uri pentru a extinde capacitatea de îngrijire și a asigura resursele necesare.

7. Promovarea și educarea comunității

- **Campanii de informare:** Organizarea de campanii de conștientizare pentru a informa comunitatea despre serviciile disponibile și importanța îngrijirii la domiciliu, astfel încât beneficiarii și familiile acestora să fie conștienți de opțiunile care le stau la dispoziție.
- **Educație privind prevenția și îngrijirea sănătății:** Organizarea de sesiuni educative pentru a învăța comunitatea despre prevenția problemelor de sănătate, importanța unui stil de viață sănătos și măsuri de autoîngrijire.

Pentru înființarea unei unități de îngrijire la domiciliu în Comuna Cenei, este esențială o abordare complexă și bine organizată, care să includă dezvoltarea infrastructurii și logisticii, recrutarea personalului calificat, implementarea unor programe personalizate de îngrijire, crearea unui sistem de suport și monitorizare, și asigurarea unui cadru de finanțare sustenabil. Prin aceste măsuri, se poate asigura o îmbunătățire semnificativă a calității vieții persoanelor vârstnice și cu dizabilități, contribuind totodată la o comunitate mai incluzivă și mai solidară.

2. STABILIREA PRINCIPALELOR ELEMENTE ALE SERVICIULUI SOCIAL PE CARE FURNIZORUL DE SERVICII SOCIALE INTENTIONEAZA SA LE INFINTEZE :

- *categoria de beneficiari și caracteristici specific*

1. Persoane vârstnice

- **Vârstnici cu mobilitate redusă:** Beneficiarii principali ai serviciilor de îngrijire la domiciliu vor include persoanele vârstnice care au dificultăți de deplasare sau sunt imobilizate, având nevoie de asistență pentru activitățile zilnice, cum ar fi igiena personală, gătitul, curățenia și administrarea medicamentelor.
- **Vârstnici cu probleme de sănătate cronice:** Acești beneficiari au condiții de sănătate care necesită monitorizare regulată și îngrijire medicală continuă (diabet, hipertensiune, boli cardiovasculare, etc.).
- **Vârstnici izolați sau singuri:** Categoria include persoanele care locuiesc singure și se confruntă cu probleme de izolare socială, depresie și lipsa unui suport emoțional.
- **Vârstnici cu venituri mici:** Aceștia au venituri insuficiente pentru a accesa servicii private de îngrijire și necesită sprijin pentru acoperirea nevoilor zilnice de bază, inclusiv accesul la tratamente medicale și îngrijire la domiciliu.
- **Vârstnici văduvi și fără sprijin familial:** Persoane care și-au pierdut partenerul de viață și nu au rude apropiate care să îi sprijine în activitățile zilnice, având astfel o nevoie crescută de suport și îngrijire constantă.

2. Persoane cu dizabilități

- **Adulți cu dizabilități fizice:** Beneficiarii pot include persoane care se confruntă cu dizabilități locomotorii sau alte probleme fizice care le limitează mobilitatea și capacitatea de a desfășura activități zilnice independent. Aceștia vor necesita ajutor pentru deplasare, îngrijire personală și terapie fizică.
- **Adulți și copii cu dizabilități cognitive și mentale:** Aceștia pot avea nevoi complexe care includ nu doar îngrijire fizică, ci și suport pentru dezvoltarea abilităților sociale și cognitive, terapie ocupațională și activități de socializare.

- **Persoane cu dizabilități severe care necesită asistenți personali:** Această categorie include persoane care depind în totalitate de asistenți personali pentru îngrijire, alimentație și gestionarea tratamentelor medicale zilnice.
- **Copii cu dizabilități:** Beneficiarii copii pot necesita sprijin suplimentar pentru activități educaționale și de reabilitare, inclusiv terapie logopedică și sprijin emoțional.

3. Persoane cu afecțiuni cronice și alte nevoi speciale

- **Persoane cu boli cronice sau afecțiuni pe termen lung:** Pacienții cu boli care necesită tratament și monitorizare pe termen lung (ex. diabet, boli respiratorii cronice, afecțiuni cardiace) sunt beneficiari ai serviciilor de îngrijire la domiciliu, necesitând sprijin în gestionarea medicației și monitorizarea constantă a stării de sănătate.
- **Pacienți în recuperare post-operatorie sau post-accident:** Aceștia necesită servicii temporare de îngrijire la domiciliu pentru a se recupera în mod corespunzător după intervenții chirurgicale sau accidente, incluzând fizioterapie și supraveghere medicală.

Caracteristici specifice ale beneficiarilor

- **Nivel de dependență:** Beneficiarii vor varia de la persoane care au nevoie de suport minim (ajutor pentru activități zilnice) până la cei care necesită îngrijire completă și monitorizare continuă.
- **Probleme sociale și economice:** Mulți dintre beneficiari se confruntă cu probleme de izolare, singurătate, și lipsa unei rețele de suport familial, dar și cu venituri reduse, care le limitează accesul la servicii de îngrijire de calitate.
- **Diversitate în problemele de sănătate:** Beneficiarii pot avea diverse condiții de sănătate, de la afecțiuni fizice (mobilitate redusă, dizabilități) până la probleme mentale sau emoționale, ceea ce impune servicii personalizate și specializate.
- **Vulnerabilitate crescută:** Beneficiarii includ persoane vulnerabile care pot fi expuse riscurilor de sănătate, abuz, neglijență sau excluziune socială, subliniind necesitatea unei abordări integrate și comprehensibile a îngrijirii.

Recomandări pentru Abordarea Nevoilor Beneficiarilor

1. **Îngrijire medicală și monitorizare la domiciliu**
    - **Servicii de sănătate mobile:** Crearea unor echipe de asistenți medicali și infirmieri care să efectueze vizite regulate la domiciliu pentru monitorizarea stării de sănătate, administrarea tratamentelor și realizarea investigațiilor de bază.
    - **Monitorizare continuă pentru afecțiuni cronice:** Stabilirea unui sistem de monitorizare pentru bolile cronice, cum ar fi diabetul și hipertensiunea, prin intermediul unor dispozitive conectate la rețele de sănătate care permit evaluarea de la distanță.
2. **Asistență pentru activitățile zilnice**
    - **Servicii de ajutor casnic:** Furnizarea de sprijin pentru sarcini zilnice cum ar fi igiena personală, curățenia, gătitul și cumpărăturile, pentru a îmbunătăți independența și calitatea vieții beneficiarilor.
    - **Program de livrare de mese:** Implementarea unui serviciu de livrare a meselor sănătoase și nutritive pentru vârstnicii care au dificultăți în a găti sau a se deplasa.
3. **Reducerea izolării sociale și sprijin emoțional**
    - **Grupuri de suport și activități sociale:** Organizarea de activități comunitare, cum ar fi ateliere, grupuri de lectură sau întâlniri sociale, pentru a încuraja interacțiunea și socializarea între vârstnici și comunitate.
    - **Linie telefonică de suport:** Crearea unei linii telefonice de sprijin prin care vârstnicii să poată discuta cu un consilier sau un voluntar, reducând astfel senzația de singurătate.
4. **Consiliere pentru gestionarea problemelor economice**
    - **Acces la consiliere financiară:** Oferirea de consiliere financiară și asistență pentru accesarea beneficiilor sociale, pensiilor și altor surse de sprijin financiar pentru vârstnici cu venituri mici.
    - **Programe de subvenții și ajutor financiar:** Implementarea unor programe de sprijin financiar care să acopere costurile asociate îngrijirii medicale și tratamentelor, pentru vârstnicii cu resurse financiare limitate.

Recomandări pentru Persoanele cu Dizabilități

1. **Servicii personalizate de reabilitare și terapie**

- **Terapie fizică și ocupațională la domiciliu:** Organizarea de sesiuni de terapie fizică și ocupațională pentru persoanele cu dizabilități pentru a le îmbunătăți mobilitatea și capacitatea de a desfășura activități zilnice.
- **Terapie logopedică:** Furnizarea de suport pentru persoanele cu dizabilități cognitive sau de vorbire prin sesiuni de terapie logopedică și consiliere pentru îmbunătățirea abilităților de comunicare și socializare.

2. **Formarea și suportul asistenților personali**
   - **Instruirea asistenților personali:** Dezvoltarea unui program de formare continuă pentru asistenții personali, astfel încât aceștia să fie pregătiți să răspundă nevoilor complexe ale persoanelor cu dizabilități și să ofere îngrijire de calitate.
   - **Resurse și suport pentru familiile îngrijitoare:** Oferirea de instruire și suport pentru membrii familiei care sunt îngrijitori informali, inclusiv acces la informații și resurse care să le faciliteze sarcinile de îngrijire.
3. **Facilitarea accesului la servicii de mobilitate și adaptare**
   - **Transport adaptat:** Crearea unui serviciu de transport adaptat pentru persoanele cu dizabilități, care să le permită să participe la activități sociale, să ajungă la centre de terapie sau la consultații medicale.
   - **Modificări și adaptări la domiciliu:** Oferirea de asistență pentru adaptarea locuințelor persoanelor cu dizabilități (ex. rampe, balustrade, echipamente de acces), pentru a le permite acestora să se deplaseze și să desfășoare activități zilnice cu mai mare ușurință.

Recomandări pentru Persoanele cu Afecțiuni Cronice și Alte Nevoi Speciale

1. **Suport pentru gestionarea afecțiunilor cronice**
   - **Planuri de tratament personalizate:** Stabilirea de planuri de îngrijire personalizate pentru persoanele cu afecțiuni cronice, care să includă monitorizare regulată, consiliere nutrițională și gestionarea medicației.
   - **Educație și prevenție:** Organizarea de sesiuni educative pentru a învăța beneficiarii cum să gestioneze mai bine afecțiunile cronice și cum să adopte un stil de viață mai sănătos.
2. **Integrarea serviciilor medicale și sociale**

- **Colaborare între specialiști:** Crearea unei echipe multidisciplinare care să includă medici, asistenți sociali și psihologi, pentru a oferi o abordare integrată a îngrijirii și pentru a răspunde nevoilor complexe ale beneficiarilor.
- **Cooperare cu unitățile medicale locale:** Dezvoltarea unor parteneriate cu spitale și clinici locale pentru a asigura transferuri rapide de informații și acces la servicii medicale specializate atunci când este necesar.

Recomandări pentru Dezvoltarea Personalului și a Serviciilor Comunitare

1. **Formarea și dezvoltarea profesională continuă**
   - **Programe de formare continuă:** Asigurarea de programe de instruire și dezvoltare profesională pentru toți angajații, inclusiv educație continuă pentru a rămâne la curent cu cele mai noi practici în îngrijire și suport.
   - **Workshop-uri de empatie și comunicare:** Organizarea de workshop-uri pentru personal, axate pe dezvoltarea abilităților de comunicare și empatie, pentru a se asigura că beneficiarii primesc îngrijire centrată pe nevoile lor.
2. **Crearea unui sistem de evaluare și feedback**
   - **Evaluări periodice ale serviciilor:** Implementarea unui sistem de evaluare periodică a calității serviciilor, pe baza feedback-ului primit de la beneficiari și familiile acestora.
   - **Îmbunătățirea continuă:** Utilizarea rezultatelor evaluărilor pentru a aduce îmbunătățiri continue serviciilor și pentru a adapta programele în funcție de nevoile în schimbare ale beneficiarilor.

Abordarea nevoilor beneficiarilor serviciilor de îngrijire la domiciliu din CENEI necesită o strategie comprehensivă, axată pe îngrijirea fizică, suportul emoțional și social, și dezvoltarea comunității. Recomandările propuse vizează crearea unor servicii integrate și personalizate care să îmbunătățească calitatea vieții beneficiarilor, să sprijine independența acestora și să reducă izolarea socială. Prin implementarea acestor măsuri, serviciul social va putea să răspundă eficient și umanitar nevoilor comunității.

- ***codul si categoria de serviciu social identificat în Nomenclatorul serviciilor sociale;***
  UNITATE DE INGRIJIRE LA DOMICILIU- 8810ID-I

- *un set cheie de indicatori de performanță a serviciului social*

1. Indicatori de Accesibilitate și Utilizare a Serviciilor

- **Numărul total de beneficiari deserviți:** Măsoară câte persoane beneficiază de serviciile de îngrijire la domiciliu într-o anumită perioadă de timp (lunar, trimestrial, anual).
- **Rata de acoperire a nevoilor comunității:** Procentul populației vulnerabile **(vârstnici, persoane cu dizabilități, persoane aflate in situatii de dependenta)** din comunitate care beneficiază de serviciile unității în comparație cu estimările privind nevoia totală.
- **Timpul de răspuns la solicitări:** Intervalul de timp mediu de la primirea unei cereri de servicii până la începerea efectivă a furnizării acestora. Un timp scurt indică eficiență și acces rapid la servicii.

2. Indicatori de Calitate a Îngrijirii

- **Satisfacția beneficiarilor:** Măsurată prin sondaje și feedback direct de la beneficiari și familiile acestora. Indicatorul arată procentul de beneficiari care se declară mulțumiți de serviciile primite.
- **Calitatea îngrijirii medicale și personale:** Evaluată prin audituri periodice și revizuiri interne pentru a verifica respectarea standardelor de îngrijire (corectitudinea administrării tratamentelor, igiena personală etc.).
- **Numărul de reclamații și soluționarea acestora:** Monitorizarea numărului de reclamații primite și a ratei de rezolvare într-un interval de timp prestabilit. Acesta este un indicator important al capacității de a răspunde prompt și eficient la problemele ridicate de beneficiari.

3. Indicatori de Eficiență Operațională

- **Costul mediu per beneficiar:** Măsoară costurile totale ale serviciilor împărțite la numărul de beneficiari, oferind o imagine clară a eficienței economice a unității.
- **Productivitatea personalului:** Numărul de vizite la domiciliu efectuate de un îngrijitor într-o perioadă de timp (de exemplu, zilnic, săptămânal). Acest indicator poate ajuta la optimizarea programului de lucru și alocarea eficientă a resurselor.

- **Rata de utilizare a echipamentelor și resurselor:** Procentul de echipamente și resurse utilizate activ în raport cu totalul disponibil. O utilizare scăzută poate sugera nevoia de reorganizare a alocării resurselor.

4. Indicatori de Impact și Rezultate

- **Îmbunătățirea stării de sănătate și a calității vieții:** Evaluat prin chestionare și interviuri periodice cu beneficiarii pentru a observa schimbările în starea de sănătate și bunăstare după începerea serviciilor de îngrijire la domiciliu.
- **Rata de reabilitare și recuperare:** Procentul beneficiarilor care înregistrează îmbunătățiri semnificative în starea de sănătate sau mobilitate ca urmare a serviciilor de reabilitare și terapie oferite la domiciliu.
- **Reducerea numărului de spitalizări:** Numărul de spitalizări sau vizite de urgență înregistrate de beneficiarii serviciilor, comparativ cu perioada de dinainte de a beneficia de îngrijire la domiciliu. O reducere ar indica succesul intervențiilor preventive.

5. Indicatori de Dezvoltare și Formare a Personalului

- **Rata de retenție a personalului:** Procentul angajaților care rămân în cadrul unității pe o perioadă mai lungă de timp, indicând satisfacția și stabilitatea forței de muncă.
- **Numărul de ore de formare și dezvoltare:** Orele de instruire și formare profesională oferite personalului pentru a îmbunătăți competențele și cunoștințele acestora. Acest indicator reflectă investiția în dezvoltarea continuă a echipei.
- **Nivelul de calificare și certificare al personalului:** Procentul angajaților care dețin certificări și calificări suplimentare, necesare pentru a oferi îngrijire specializată.

6. Indicatori de Sustenabilitate și Parteneriate

- **Rata de succes în obținerea fondurilor și granturilor:** Procentul de aplicații pentru finanțare care se finalizează cu succes, ceea ce arată capacitatea de a atrage fonduri externe pentru a susține și extinde serviciile.
- **Numărul de parteneriate active:** Parteneriate cu organizații locale, spitale, ONG-uri și autorități, care pot îmbunătăți gama de servicii oferite și accesul la resurse suplimentare.

Prin monitorizarea acestor indicatori de performanță, unitatea de îngrijire la domiciliu va putea să evalueze continuu eficiența, calitatea și impactul serviciilor oferite, precum și să identifice oportunități de îmbunătățire și optimizare. Acești KPI contribuie la crearea unui mediu de îngrijire profesionist și orientat către nevoile reale ale beneficiarilor, asigurând o calitate ridicată și un suport integrat pentru persoanele vârstnice și cele cu dizabilități din CENEI.

I. ELABORAREA PROCEDURILOR DE LUCRU, PREVAZUTE IN STANDARDELE MINIME APLICABILE

1. Proceduri pentru Modulul I: Accesarea Serviciului

- **Procedura de informare a beneficiarilor și persoanelor interesate (M.I.-Im1S1.1):** Aceasta trebuie să includă detalii privind scopul, funcțiile și organizarea serviciului, canalele prin care informațiile pot fi accesate (materiale informative disponibile la sediu, pliante, site-ul furnizorului etc.).
- **Procedura de accesare a serviciilor (M.I.-Im1S2.1):** Trebuie să descrie pașii prin care beneficiarii sau reprezentanții legali pot solicita serviciile, criteriile de eligibilitate, documentele necesare și procesul de aprobare.
- **Procedura privind modelul contractului de furnizare servicii (M.I.-Im1S2.2):** Definirea și aprobarea unui model de contract care să includă drepturile și obligațiile beneficiarilor și furnizorului de servicii.
- **Procedura privind suspendarea și încetarea serviciilor (M.I.-Im1S2.5):** Aceasta trebuie să stabilească motivele și modalitățile de suspendare sau încetare a furnizării serviciilor, precum și notificarea beneficiarilor.

2. Proceduri pentru Modulul II: Evaluare și Planificare

- **Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarilor (M.II.-Im1S1.1):** Trebuie să includă detalii despre cum se efectuează evaluarea inițială a beneficiarilor, criteriile de evaluare și cine este responsabil de realizarea acesteia.

- **Procedura de reevaluare periodică a nevoilor (M.II.-Im2S1.1):** Stabilirea unui program de reevaluare periodică pentru a ajusta planul de îngrijire în funcție de schimbările în nevoile beneficiarilor.
- **Procedura de elaborare a planului individualizat de asistență și îngrijire (M.II.-Im1S2.1):** Aceasta ar trebui să descrie cum se întocmește planul de îngrijire pentru fiecare beneficiar, ce informații trebuie să includă și cine participă la realizarea acestuia.

3. Proceduri pentru Modulul III: Acordarea Îngrijirilor

- **Procedura de îngrijire personală la domiciliu (M.III.-Im S1.1 și M.III.-Im S1.2):** Procedura trebuie să descrie serviciile de îngrijire oferite (igienă personală, alimentație, monitorizare a sănătății etc.), modalitatea de implementare și modul de documentare a activităților.
- **Procedura de comunicare cu medicii de familie (M.III.-ImS1.3):** Aceasta ar trebui să stabilească modalitățile și frecvența comunicării cu medicii de familie pentru a asigura coordonarea îngrijirii medicale a beneficiarilor.
- **Procedura de gestionare a materialelor sanitare și echipamentelor (M.III.-ImS1.8):** Stocarea, utilizarea și înregistrarea materialelor sanitare și a echipamentelor folosite de personalul de îngrijire, pentru a asigura siguranța și igiena.
- **Procedura de organizare a transportului pentru îngrijitori (M.III.-ImS1.6):** Detalii despre logistică și modul în care se asigură transportul personalului către și de la domiciliul beneficiarilor.

4. Proceduri pentru Modulul IV: Drepturi și Etică

- **Procedura de informare a beneficiarilor despre drepturi și obligații (M.IV.-ImS1.1 și M.IV.-Im1S1.3):** Aceasta ar trebui să includă modalitățile prin care beneficiarii sunt informați cu privire la drepturile și obligațiile lor și modul în care aceste informații sunt consemnate.
- **Procedura de măsurare a satisfacției beneficiarilor (M.IV.-Im1S1.2 și M.IV.-Im3S1.2):** Descrierea modului de colectare a feedback-ului de la beneficiari, aplicarea chestionarelor și utilizarea rezultatelor pentru îmbunătățirea serviciilor.

- **Procedura privind protecția împotriva abuzurilor și neglijenței (M.IV.-Im1S2.1 și M.IV.-ImS2.2):** Procedura trebuie să includă pași pentru identificarea, raportarea și gestionarea cazurilor de abuz, neglijență sau discriminare, precum și măsuri preventive.

5. Proceduri pentru Modulul V: Management și Resurse Umane

- **Procedura de organizare și funcționare a serviciului (M.V.-Im1S1.1):** Regulamentul intern si ROF care definește structura organizatorică, rolurile și responsabilitățile fiecărui membru al personalului.
- **Procedura de gestionare a documentelor și arhivării (M.V.-Im1S1.5):** Stabilirea modalităților de gestionare, stocare și arhivare a documentelor financiare, contractuale și alte documente importante, asigurând confidențialitatea și conformitatea legală.
- **Procedura de recrutare, formare și evaluare a personalului (M.V.-ImS2.1 și M.V.-ImS2.4):** Aceasta ar trebui să descrie procesul de recrutare a personalului, instruirea și perfecționarea continuă, precum și evaluarea periodică a performanței angajaților.
- **Procedura de colaborare cu autoritățile și alte organizații (M.V.-ImS1.7):** Modalitățile de colaborare și parteneriate cu instituțiile locale, spitale, ONG-uri și alte entități pentru a asigura îngrijirea integrată și extinderea serviciilor.

Elaborarea acestor proceduri este esențială pentru buna funcționare a unității de îngrijire la domiciliu. Ele trebuie să fie detaliate, clare și accesibile tuturor membrilor personalului pentru a asigura respectarea standardelor minime de calitate și pentru a oferi servicii corespunzătoare nevoilor beneficiarilor. Implementarea riguroasă a procedurilor va contribui la eficiența și profesionalismul unității, precum și la creșterea satisfacției și siguranței beneficiarilor.

INCLUDEREA IN PROCEDURILE DE LUCRU A INDICATORILOR DE PERFORMANTA, IN CAZUL IN CARE ACESTIA DEPASESC CERINTELE PREVAZUTE IN STANDARDELE MINIME DE CALITATE

1. Procedura de Informare a Beneficiarilor (Modul I - Standard 1)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**

- **Rata de accesare a informațiilor (Procentul persoanelor care solicită informații și ulterior devin beneficiari):** Procedura va include un indicator pentru a măsura eficiența procesului de informare, cum ar fi procentul de persoane care au accesat materialele informative și au decis să utilizeze serviciile.
- **Timpul de răspuns la solicitările de informații:** Un indicator care măsoară cât de repede răspunde personalul la solicitările de informații ale persoanelor interesate, cu un obiectiv de răspuns în maxim 48 de ore lucrătoare.

2. Procedura de Accesare a Serviciilor (Modul I - Standard 2)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
  - **Rata de aprobare a cererilor în termenul stabilit:** Procedura poate stabili că toate cererile trebuie aprobate sau respinse în termen de 5 zile lucrătoare. Se va urmări procentul de cereri gestionate în acest interval.
  - **Procentul de beneficiari care reînnoiesc contractul:** Acest indicator măsoară satisfacția și dorința beneficiarilor de a continua să folosească serviciile, indicând calitatea serviciilor oferite.

3. Procedura de Evaluare a Nevoilor Beneficiarilor (Modul II - Standard 1)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
  - **Frecvența evaluărilor periodice:** Stabilirea unui obiectiv de reevaluare a nevoilor beneficiarilor cel puțin o dată la 3 luni și măsurarea respectării acestei frecvențe.
  - **Gradul de acoperire a nevoilor identificate:** Procentul nevoilor identificate în procesul de evaluare care sunt abordate și incluse în planurile de îngrijire. Un obiectiv ar putea fi ca 90% din nevoile identificate să fie abordate.

4. Procedura de Elaborare a Planului Individualizat de Îngrijire (Modul II - Standard 2)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
  - **Rata de actualizare a planurilor de îngrijire:** Procedura va include un indicator pentru a monitoriza dacă planurile de îngrijire sunt actualizate conform schimbărilor în starea

de sănătate sau nevoile beneficiarilor, cu un obiectiv de actualizare cel puțin o dată la 6 luni.

- **Satisfacția beneficiarilor privind planurile de îngrijire:** Procentul de beneficiari care se declară satisfăcuți cu planul de îngrijire și serviciile oferite, cu obiectiv de satisfacție de minimum 85%.

5. Procedura de Acordare a Îngrijirilor la Domiciliu (Modul III - Standard 1)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
  - **Frecvența vizitelor la domiciliu efectuate conform planului de îngrijire:** Indicatorul măsoară procentul de vizite realizate conform planului, cu obiectivul de a asigura cel puțin 95% din vizite la timp.
  - **Timpul mediu petrecut cu fiecare beneficiar:** Acest indicator ajută la asigurarea unui timp suficient de îngrijire și suport pentru fiecare beneficiar, stabilind un obiectiv minim (ex. minim 60 minute per vizită).
  - **Rata de reducere a spitalizărilor neprogramate:** Măsurarea efectului pozitiv al îngrijirii la domiciliu prin monitorizarea scăderii numărului de spitalizări neplanificate.

6. Procedura privind Respectarea Drepturilor Beneficiarilor (Modul IV - Standard 1)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
  - **Rata de rezolvare a reclamațiilor în termenul stabilit:** Obiectivul poate fi rezolvarea tuturor reclamațiilor în termen de 5 zile lucrătoare, iar indicatorul va măsura respectarea acestui termen.
  - **Rata de participare a beneficiarilor la sesiuni de informare:** Măsurarea procentului de beneficiari care participă la sesiuni de informare privind drepturile și obligațiile lor, cu un obiectiv de participare de minimum 80%.

7. Procedura de Protecție Împotriva Abuzurilor și Neglijării (Modul IV - Standard 2)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
  - **Timpul de răspuns la cazurile de abuz sau neglijență:** Obiectivul poate fi de a răspunde și interveni în maxim 24 de ore de la raportarea unui caz.

- **Numărul de sesiuni de instruire privind prevenirea abuzurilor:** Măsurarea numărului de sesiuni de instruire pentru personal privind prevenirea și combaterea abuzurilor, cu obiectivul de a organiza cel puțin o sesiune pe trimestru.

8. Procedura de Organizare și Funcționare a Serviciului (Modul V - Standard 1)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
  - **Rata de conformitate cu reglementările legale:** Procedura poate stabili ca toate documentele și procedurile să fie conforme cu standardele și reglementările legale, cu un obiectiv de conformitate de 100%.
  - **Rata de îndeplinire a obiectivelor din planul de dezvoltare:** Monitorizarea progresului față de planul de dezvoltare al serviciului, cu un obiectiv de a atinge cel puțin 90% din obiectivele anuale.

9. Procedura de Management al Resurselor Umane (Modul V - Standard 2)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
  - **Rata de retenție a personalului:** Măsurarea procentului de angajați care rămân în cadrul unității pentru o perioadă mai lungă de timp, cu obiectiv de retenție de cel puțin 80% pe an.
  - **Gradul de acoperire a programelor de formare continuă:** Procentul angajaților care participă la cursuri de perfecționare și formare, cu obiectivul de a asigura formarea a minimum 90% din personal pe an.

Încorporarea indicatorilor de performanță suplimentari în procedurile de lucru asigură o monitorizare mai detaliată și riguroasă a activităților unității de îngrijire la domiciliu. Acești indicatori permit evaluarea continuă și obiectivă a calității și eficienței serviciilor oferite, contribuind la îmbunătățirea constantă a standardelor și la satisfacerea nevoilor beneficiarilor. De asemenea, aceștia vor oferi un cadru clar pentru stabilirea unor obiective ambițioase care depășesc cerințele minime de calitate, menținând un serviciu competitiv și orientat către excelență.

ESTIMAREA COSTURILOR NECESARE PENTRU IMPLEMENTAREA PROCESELOR SI ATINGEREA REZULTATELOR, CU RESPECTAREA STANDARDELOR MINIME DE CALITATE

Pentru estimarea costurilor necesare implementării proceselor și atingerii rezultatelor în cadrul unei unități de îngrijire la domiciliu, este esențial să luăm în considerare standardele de cost definite prin Hotărârea nr. 1253/2022,ANEXA 3 care specifică tarifele pe oră și cerințele minime de timp pentru diferitele grade de dependență ale beneficiarilor. Vom utiliza aceste standarde pentru a estima costurile pe săptămână și pe an pentru fiecare categorie de beneficiari, având în vedere costul de 36 lei/oră.

Estimarea Costurilor Conform Standardelor de Cost

1. Persoane încadrate în gradele de dependență IA, IB și IC

- **Standard minim:** cel puțin 20 de ore pe săptămână
- **Cost per oră:** 36 lei
- **Cost săptămânal:** 20 ore×36 lei/ora=720 lei
- **Cost lunar:** 720 lei×4 sapt/luna=3.117,6
- **Cost anual (pe beneficiar):** 3.117,6 lei×12 luni=37.411,2 lei

2. Persoane încadrate în gradele de dependență IIA, IIB și IIC

- **Standard minim:** între 10 și 20 de ore pe săptămână
- **Cost per oră:** 36 lei
- **Cost pentru 10 ore săptămânal:**
  - **Cost săptămânal:** 10 ore×36 lei/ora=360 lei
  - **Cost lunar:** 360 lei×4saptamani/luna=1.558,8 lei
  - **Cost anual (pe beneficiar):** 1.558,8 lei×12 luni=18.705,6 lei
- **Cost pentru 15 ore săptămânal:**
  - **Cost săptămânal:** 15 ore×36 lei/ora=540 lei
  - **Cost lunar:** 540 lei×4 saptamani/luna =2.338,2
  - **Cost anual (pe beneficiar):** 2.338,2 lei×12 luni=28.058,4 lei

3. Persoane încadrate în gradul de dependență IIIA

- **Standard minim:** mai puțin de 10 ore pe săptămână
- **Cost per oră:** 36 lei
- **Cost pentru 5 ore săptămânal:**
  - **Cost săptămânal:** 5 ore×36 lei/ora=180 lei
  - **Cost lunar:** 180 lei×4 saptamani/luna =779,4 lei
  - **Cost anual (pe beneficiar):** 779,4 lei×12 luni=9.352,8 lei
- **Cost pentru 8 ore săptămânal:**
  - **Cost săptămânal:** 8 ore×36 lei/ora=288 lei
  - **Cost lunar:** 288 lei×4 saptamani/luna=1.247,04 lei
  - **Cost anual (pe beneficiar):** 1.247,04 lei×12 luni=14.964,48 lei

La estimarea resurselor necesare, furnizorul de servicii sociale are în vedere cel puţin următoarele:

a) obligaţiile furnizorului prevăzute în legea privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale;

b) standardele de calitate în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate;

c) standardele de cost în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate;

d) regulamentele-cadru de organizare şi funcţionare aplicabile serviciilor sociale planificate;

e) alte acte normative care reglementează organizarea şi funcţionarea serviciilor sociale/obiectivului în care urmează să funcţioneze serviciile sociale etc.

1. ***IDENTIFICAREA SI ALOCAREA RESURSELOR NECESARE PENTRU A PREGATI PUNEREA IN FUNCTIONARE A UNUI SERVICIU SOCIAL***

   Spatiul destinat serviciului social se va putea desfasura intr-un spatiu al Primariei DUMBRAVA.

   SOLICITAREA SI OBTINEREA AUTORIZATIILOR ADMINISTRATIVE PREALABILE DESFASURARII ACTIVITATII, PREVAZUTE DE LEGISLATIA IN VIGOARE

1. **Autorizație Sanitară de Funcționare de la Direcția de Sănătate Publică (DSP)**

- **Descriere**: Aceasta certifică faptul că centrul respectă normele de igienă și sănătate publică.

- **Proceduri**: Inspecție sanitară a spațiului, verificarea conformității cu normele de igienă, siguranța alimentară (dacă este cazul), gestionarea deșeurilor și planurile de igienizare.

3. Autorizație de Securitate la Incendiu de la Inspectoratul pentru Situații de Urgență (ISU) sau negatie

- **Descriere**: Aceasta certifică faptul că centrul respectă reglementările de siguranță la incendiu.
- **Proceduri**: Depunerea unui proiect tehnic care detaliază măsurile de siguranță la incendiu, planurile de evacuare, instalațiile de functionare.

3. **Acreditare si Licentiere de la Ministerul Muncii si Solidaritatii Sociale**

În domeniul calității serviciilor sociale se **acreditează furnizorii şi se licenţiază serviciile sociale**, în condiţiile prezentei legi de catre Ministerul Muncii si Solidaritatii Sociale. Licenţierea serviciilor sociale se realizează în baza standardelor minime de calitate, ce reprezintă cerinţele minimale privind eficacitatea şi eficienţa activităţilor desfăşurate în raport cu nevoile beneficiarilor, obiectivele asumate, rezultatele aşteptate. Standardele minime de calitate, denumite în continuare standarde minime, constituie nivelul de referinţă a calităţii serviciilor sociale, iar îndeplinirea acestora este obligatorie şi se atestă prin licenţă de funcţionare.

Certificatul de acreditare nu acordă furnizorului de servicii sociale dreptul de a acorda servicii sociale înainte de obţinerea licenţei de funcţionare provizorii/licenţei de funcţionare. Licenţierea serviciilor sociale se realizează la cererea furnizorului, pentru fiecare serviciu social în parte. Furnizorul are obligaţia de a solicita licenţierea iniţială ori eliberarea unei noi licenţe de funcţionare a serviciului social cu cel puţin 60 de zile înainte de darea în funcţiune a serviciului social sau, după caz, de la expirarea licenţei de funcţionare. Licenţa de funcţionare se eliberează pe o perioadă de 5 ani pentru toate tipurile de servicii sociale.

Personalul calificat și dedicat este crucial pentru succesul unui serviciu de îngrijire la domiciliu. Acesta trebuie să includă:

- **Coordonator:** Responsabil de organizarea și supervizarea activităților, gestionarea personalului și comunicarea cu beneficiarii și familiile acestora.

- **Asistent social:** va evalua nevoile beneficiarilor, vor întocmi planuri individualizate de îngrijire și vor monitoriza implementarea acestora.
- **Asistenți medicali:** Responsabili de monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, administrarea tratamentelor și comunicarea cu medicii de familie.
- **Îngrijitori la domiciliu:** Vor oferi suport zilnic beneficiarilor, cum ar fi ajutor în activități de igienă, pregătirea mesei și curățenie.

Bugetul trebuie să acopere costurile inițiale și operaționale ale serviciului, inclusiv:

- **Salarii și beneficii pentru personal:** Estimarea costurilor salariale pentru toate categoriile de personal, inclusiv impozitele și contribuțiile sociale.
- **Costuri pentru instruirea personalului:** Buget pentru cursuri de formare inițială și continuă pentru personal (de exemplu, cursuri de îngrijire paliativă, gestionarea situațiilor de urgență, comunicare empatică).
- **Costuri operaționale:** Cheltuieli curente, cum ar fi utilitățile, materialele de birou, echipamentele medicale și de îngrijire, combustibil pentru transport și întreținerea vehiculelor.
- **Buget pentru echipamente și mobilier:** Echipamente medicale portabile, scaune cu rotile, paturi de spital la domiciliu, telefoane mobile pentru personal, mobilier pentru sediul serviciului.

Resurse Materiale

Resursele materiale necesare trebuie să includă:

- **Echipamente medicale:** Tensiometre, glucometre, truse de prim-ajutor, scaune cu rotile, paturi medicale și alte dispozitive care pot fi necesare în funcție de nevoile beneficiarilor.
- **Materiale de îngrijire personală:** Scutece absorbante, produse de igienă, mănuși, dezinfectanți și alte materiale necesare pentru menținerea igienei și siguranței beneficiarilor.
- **Vehicule pentru transport:** Vehicule pentru transportul personalului de îngrijire și pentru situații în care beneficiarii trebuie să fie transportați la consultații medicale.
- **Echipamente de birou și IT:** Computere, imprimante, telefoane și alte echipamente necesare pentru gestionarea documentelor și comunicarea eficientă.

Resurse pentru Formare și Dezvoltare Profesională

Pentru a asigura calitatea serviciilor și pentru a respecta standardele minime de calitate, personalul trebuie să fie bine pregătit:

- **Programe de formare inițială:** Instruirea personalului nou angajat în ceea ce privește standardele de îngrijire, procedurile de urgență și aspectele etice ale muncii cu persoane vulnerabile.
- **Formare continuă:** Participarea regulată la cursuri de perfecționare, sesiuni de instruire și workshop-uri, pentru a rămâne la curent cu cele mai bune practici în domeniul îngrijirii la domiciliu.

Resurse Tehnologice și Digitale

Pentru a asigura eficiența în gestionarea serviciului și comunicarea rapidă cu beneficiarii și personalul, sunt necesare:

- **Software de gestionare a cazurilor:** Platforme digitale pentru înregistrarea informațiilor despre beneficiari, urmărirea planurilor de îngrijire și monitorizarea progresului acestora.
- **Sisteme de comunicații:** Telefoane mobile pentru personalul de teren și sisteme de monitorizare la distanță pentru a menține legătura între îngrijitori, asistenți sociali și beneficiari.
- **Sisteme de raportare și management financiar:** Software pentru gestionarea documentelor financiare, facturare și raportare bugetară.

Înainte de punerea în funcțiune a serviciului, este esențială planificarea logistică pentru:

- **Stabilirea unui sediu central:** Unde să fie gestionate activitățile administrative și să se depoziteze echipamentele și materialele necesare.
- **Organizarea echipei:** Alocarea clară a responsabilităților și rolurilor fiecărui membru al echipei și stabilirea unor planuri de lucru și orare care să acopere nevoile beneficiarilor.
- **Crearea unui plan de monitorizare și evaluare:** Stabilirea unor procese clare pentru evaluarea performanței serviciului și a calității îngrijirii oferite, inclusiv colectarea feedback-ului de la beneficiari și familiile acestora.

Pregătirea punerii în funcțiune a unui serviciu social de îngrijire la domiciliu necesită o abordare bine planificată care să acopere toate categoriile de resurse: umane, financiare, materiale, tehnologice și instituționale. Identificarea corectă a acestor resurse și alocarea eficientă a acestora sunt esențiale pentru asigurarea unui serviciu care să respecte standardele minime de calitate și să răspundă eficient nevoilor beneficiarilor. Printr-o organizare riguroasă și colaborări strategice, serviciul social poate oferi îngrijire la standarde înalte și sprijin continuu pentru comunitate.

2. ***ACORDAREA SERVICIILOR CONFORM PROCEDURILOR APROBATE PRIN DECIZIA FURNIZORULUI DE SERVICII SOCIALE; SETUL PROCEDURILOR APROBATE CONTINE OBLIGATORIU MECANISME DE EVALUARE INTERNA*** **SI VOR FI APROBATE PRIN HCL IMPEUNA CU REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE**

3. ***PUNEREA IN FUNCTIUNE A MECANISMELOR DE EVALUARE INTERNA PENTRU ASIGURAREA PERMANENTA A MENTINERII CEL PUTIN A STANDARDELOR MINIME DE CALITATE IN VEDEREA ACORDARII LICENTEI DE FUNCTIONARE SI DUPA CAZ, A INDICATORILOR DE PERFORMANTA STABILITI DE FURNIZORUL DE SERVICII***

Stabilirea Structurilor de Management și Monitorizare

Pentru o evaluare internă eficientă, trebuie să existe o structură de management clară, care să coordoneze activitățile de monitorizare și să se asigure că toți indicatorii de calitate sunt respectați:

- **Crearea unei echipe de evaluare internă:** O echipă specializată (din cadrul centrului sau externalizată) care să fie responsabilă de monitorizarea continuă și realizarea auditurilor interne. Aceasta va include un responsabil de calitate, un coordonator de servicii și membri ai personalului administrativ și de îngrijire.
- **Responsabilități clare:** În organigramă și în statul de funcții, trebuie specificat clar cine este responsabil pentru fiecare etapă a procesului de evaluare și monitorizare.

2. Implementarea Documentelor Organizatorice și Procedurale

Pentru asigurarea unei funcționări corecte și conforme cu standardele, este esențială existența și utilizarea unor documente organizatorice și procedurale adecvate:

1. **Regulamentul de Organizare și Funcționare (ROF):** Documentul principal care reglementează modul de funcționare a centrului, structura organizatorică, tipurile de servicii oferite și responsabilitățile personalului.
2. **Organigrama centrului:** O structură clară care să reflecte ierarhia și funcțiile specifice, astfel încât să se poată identifica responsabilitățile legate de implementarea și monitorizarea standardelor de calitate.
3. **Regulamentul de Ordine Interioară (ROI):** Norme și reguli care trebuie respectate de angajați și beneficiari, inclusiv procedurile de acces, utilizare a serviciilor și respectarea confidențialității.
4. **Fișe de post:** Descrierea detaliată a sarcinilor și responsabilităților fiecărui angajat, astfel încât să existe claritate cu privire la rolurile și așteptările din cadrul echipei.
5. **Codul etic:** Set de principii și reguli care să ghideze comportamentul personalului și să promoveze respectarea drepturilor beneficiarilor.

3. Dezvoltarea și Implementarea Procedurilor Cheie

Pentru a menține standardele de calitate și a facilita evaluarea internă, trebuie să fie elaborate și aplicate proceduri clare, precum:

- **Procedura de accesare a serviciului:** Reguli clare despre cum pot beneficiarii să solicite și să primească servicii, inclusiv criterii de eligibilitate și modalități de evaluare inițială.
- **Procedura privind suspendarea/încetarea serviciilor:** Norme pentru a gestiona în mod corect și etic situațiile în care serviciile trebuie suspendate sau încetate, fie la cererea beneficiarului, fie din alte motive (ex. neeligibilitate, neconformitate).
- **Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență:** Pași clari pentru a recunoaște, raporta și aborda orice situație de abuz, neglijență sau comportament nepotrivit față de beneficiari.
- **Procedura de evaluare și reevaluare a beneficiarilor:** Stabilirea unui proces de evaluare inițială a nevoilor și reevaluări periodice pentru a adapta planurile de îngrijire la nevoile în schimbare ale beneficiarilor.

4. Crearea și Utilizarea Sistemelor de Monitorizare și Feedback

Mecanismele de monitorizare trebuie să permită colectarea de date relevante și să asigure ajustări continue în funcție de performanțele obținute:

1. **Planuri individualizate de asistență și îngrijire:** Fiecare beneficiar trebuie să aibă un plan de îngrijire adaptat nevoilor sale, care să fie monitorizat și ajustat periodic. Fișele de monitorizare servicii trebuie completate și revizuite de echipa de îngrijire.
2. **Chestionare de satisfacție:** Realizarea regulată a chestionarelor pentru a colecta feedback de la beneficiari și familiile acestora. Procedura de măsurare a gradului de satisfacție ar trebui să fie clară și confidențială, iar rezultatele să fie utilizate pentru îmbunătățirea serviciilor.
3. **Fișe de evaluare și rapoarte de audit intern:** Evaluări periodice ale activității personalului și rapoarte de audit care să verifice conformitatea cu standardele și să identifice domenii care necesită îmbunătățiri. Acestea trebuie documentate și discutate în cadrul echipei.

5. Organizarea Proceselor de Formare și Dezvoltare Profesională

Pentru a menține calitatea serviciilor, este esențial ca personalul să fie bine pregătit și informat cu privire la bunele practici și standardele de îngrijire:

- **Planul anual de formare profesională:** Identificarea nevoilor de instruire și dezvoltarea unui plan de formare care să includă cursuri periodice pentru toate categoriile de personal (îngrijitori, asistenți sociali, administratori etc.).
- **Instruiri în prevenirea abuzurilor și etică profesională:** Personalul trebuie să participe la sesiuni de instruire care să îi ajute să recunoască și să gestioneze potențiale situații de abuz sau neglijență, precum și să înțeleagă principiile eticii profesionale.

6. Organizarea și Documentarea Proceselor Administrative și de Resurse Umane

- **Contracte și documente administrative:** Toate contractele de muncă, convențiile de colaborare, contractele de prestări servicii și voluntariat trebuie să fie clar definite și actualizate conform cerințelor legale.

- **Documente privind sănătatea și siguranța personalului:** Toate buletinele medicale aferente controalelor periodice trebuie să fie păstrate și revizuite pentru a asigura siguranța personalului și a beneficiarilor.
- **Dosare de corespondență:** Evidența colaborărilor și parteneriatelor cu alte instituții trebuie documentată și păstrată, asigurându-se o colaborare continuă și eficientă.

7. Planificarea și Realizarea Evaluărilor și Rapoartelor Periodice

- **Rapoarte anuale de activitate:** Raportul anual trebuie să conțină o evaluare a performanței centrului, progresele înregistrate și provocările întâmpinate, împreună cu recomandări pentru îmbunătățiri.
- **Rapoarte de audit intern:** Rapoartele periodice de audit intern ar trebui să includă verificări ale proceselor de îngrijire, evaluări ale conformității și recomandări de ajustare, pentru a preveni problemele și a asigura menținerea standardelor de calitate.
- **Documente de autoevaluare:** O practică de autoevaluare periodică a centrului pentru a identifica punctele forte și oportunitățile de îmbunătățire, bazându-se pe feedback-ul de la personal, beneficiari și audituri.

Punerea în funcțiune a mecanismelor de evaluare internă este vitală pentru asigurarea menținerii standardelor minime de calitate și obținerea licenței de funcționare pentru un serviciu social de îngrijire la domiciliu. Aceste mecanisme includ documente organizatorice și procedurale clare, procese de formare și dezvoltare profesională, sisteme eficiente de monitorizare și feedback, și o structură de management bine definită. Implementarea acestor elemente va contribui la îmbunătățirea continuă a calității serviciilor și la crearea unui mediu de lucru sigur, transparent și profesionist.

1 Implementarea unui sistem de evaluare internă este esențială pentru a asigura menținerea standardelor minime de calitate și atingerea indicatorilor de performanță, atât în vederea acordării licenței de funcționare cât și pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor. Iată un plan detaliat pentru punerea în funcțiune a acestor mecanisme:

A. Dezvoltarea unei Structuri de Evaluare Internă

Implementarea unui sistem de evaluare internă în cadrul unui serviciu social de îngrijire la domiciliu este crucială pentru a asigura menținerea standardelor de calitate și atingerea indicatorilor de performanță. Aceasta va facilita obținerea și menținerea licenței de funcționare și va promova îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite. Iată un plan detaliat pentru dezvoltarea și funcționarea acestui sistem.

A. Dezvoltarea unei Structuri de Evaluare Internă

Pentru a implementa un sistem eficient de evaluare internă, este necesară crearea unei structuri bine definite care să gestioneze activitățile de monitorizare și evaluare. Structura trebuie să includă:

1. Stabilirea Echipei de Evaluare Internă

- **Echipa de evaluare internă** trebuie să fie formată din personal cu experiență în domeniul social și administrativ, care să aibă competențele necesare pentru a efectua audituri și evaluări interne.
- **Responsabilul de calitate:** Acesta va coordona activitățile de evaluare, va analiza rapoartele de audit intern și va implementa măsuri corective acolo unde este necesar. De asemenea, va asigura conformitatea cu standardele legale și cerințele de licențiere.
- **Evaluatorii interni:** Personal desemnat pentru a realiza monitorizări periodice și evaluări detaliate ale activităților de îngrijire și a proceselor administrative.
- **Coordonatorul de serviciu:** Acesta va asigura că informațiile și rapoartele sunt colectate corect și că recomandările rezultate din evaluări sunt implementate eficient.

2. Definirea Rolurilor și Responsabilităților

- **Roluri clar definite:** Fiecare membru al echipei de evaluare internă trebuie să aibă roluri și responsabilități bine definite, astfel încât să fie clar cine răspunde pentru colectarea datelor, analiza acestora și implementarea măsurilor de îmbunătățire.
- **Distribuirea sarcinilor:** Împărțirea clară a responsabilităților asigură că toate procesele de evaluare sunt acoperite și că nu există lacune. De exemplu, un evaluator se poate ocupa de verificarea documentelor administrative, în timp ce altul se va concentra pe monitorizarea îngrijirii oferite beneficiarilor.

3. Stabilirea Frecvenței Evaluărilor

- **Evaluări periodice:** Sistemul de evaluare internă ar trebui să includă evaluări regulate (lunare, trimestriale și anuale) pentru a monitoriza continuu performanța și conformitatea.
- **Evaluări ad-hoc:** În plus, trebuie să fie posibile evaluări ad-hoc în cazul în care există semnale de alarmă (reclamații, rapoarte negative, incidente).

4. Dezvoltarea unui Cadru de Evaluare

- **Indicatori de performanță (KPI) definiți:** Este esențial ca structura de evaluare internă să aibă indicatori de performanță clar stabiliți, care să includă:
  - Calitatea îngrijirii la domiciliu (procentul de satisfacție al beneficiarilor)
  - Eficiența operațională (timpul de răspuns la cereri, timpul mediu petrecut cu fiecare beneficiar)
  - Conformitatea documentelor (frecvența completării corecte a fișelor de evaluare și planurilor de îngrijire)
- **Standarde de calitate:** Definirea unor standarde de calitate clare care să servească drept bază pentru evaluare. Acestea trebuie să respecte reglementările legale și să fie aliniate la cerințele de licențiere, dar și să depășească cerințele minime prin stabilirea unor obiective ambițioase de calitate și performanță.

5. Crearea și Implementarea Procedurilor de Evaluare

- **Proceduri pentru colectarea datelor:** Dezvoltarea unor proceduri clare pentru colectarea și analiza datelor din diferite surse (fișe de monitorizare, feedback de la beneficiari, rapoarte de personal).
- **Instrumente și metode de evaluare:** Elaborarea de chestionare standardizate, fișe de verificare, liste de control și formulare pentru colectarea feedback-ului. Acestea trebuie să fie accesibile și ușor de utilizat de către personalul implicat în evaluări.

B. Implementarea Proceselor de Monitorizare și Evaluare

Pentru ca sistemul de evaluare internă să fie eficient, trebuie puse în aplicare procese clare de monitorizare și evaluare:

1. Monitorizarea Continuă a Performanței și Calității Serviciilor

- **Verificarea conformității:** Realizarea de verificări periodice pentru a se asigura că activitățile de îngrijire și procesele administrative respectă standardele de calitate stabilite și legislația în vigoare.
- **Revizuirea documentelor:** Monitorizarea continuă a documentelor esențiale, cum ar fi fișele de evaluare, planurile de îngrijire, contractele și rapoartele de activitate pentru a verifica acuratețea și completitudinea.

2. Evaluări Periodice ale Personalului

- **Evaluări anuale ale performanței:** Evaluarea periodică a personalului pentru a măsura performanța acestuia, a identifica punctele forte și a evidenția domeniile în care sunt necesare îmbunătățiri.
- **Planuri de dezvoltare profesională:** Crearea unor planuri de dezvoltare pentru angajați, bazate pe rezultatele evaluărilor și recomandările echipei de evaluare internă.

3. Colectarea și Analiza Feedback-ului de la Beneficiari

- **Chestionare de satisfacție:** Utilizarea chestionarelor de satisfacție pentru a colecta feedback de la beneficiari și familiile acestora, identificând nivelul de satisfacție și eventualele probleme.
- **Sesiuni de consultare:** Organizarea de întâlniri periodice cu beneficiarii pentru a discuta despre experiențele lor și pentru a colecta sugestii de îmbunătățire a serviciilor.

4. Realizarea de Rapoarte de Audit Intern și Planuri de Acțiune

- **Rapoarte detaliate de evaluare:** Crearea de rapoarte periodice care să evidențieze rezultatele evaluărilor, gradul de conformitate și recomandările pentru îmbunătățiri.
- **Planuri de acțiune:** Dezvoltarea de planuri concrete pentru abordarea deficiențelor identificate în urma evaluărilor, cu termene clare și responsabili desemnați.

C. Măsuri pentru Îmbunătățirea Continuă a Serviciilor

1. Dezvoltarea unui Sistem de Feedback și Îmbunătățire Continuă

- **Implementarea unui ciclu de îmbunătățire continuă (Planifică - Execută - Verifică - Acționează - PDCA):** Acest ciclu va asigura că rezultatele evaluărilor sunt utilizate pentru a implementa îmbunătățiri, iar schimbările sunt monitorizate pentru a verifica eficiența acestora.
- **Revizuirea periodică a standardelor de calitate:** Ajustarea standardelor de performanță și indicatorilor KPI pentru a reflecta schimbările din mediul extern și a încuraja o îmbunătățire constantă.

2. Formarea și Perfecționarea Continuă a Personalului

- **Organizarea de sesiuni de training:** În funcție de necesitățile identificate, personalul ar trebui să participe la cursuri și sesiuni de training care să le permită să își dezvolte competențele și să rămână la curent cu cele mai bune practici.
- **Evaluarea eficienței formării:** Monitorizarea impactului sesiunilor de training și ajustarea acestora pentru a răspunde mai bine nevoilor echipei.

Implementarea unei structuri solide de evaluare internă este esențială pentru a asigura respectarea standardelor minime de calitate și pentru a promova îmbunătățirea continuă a serviciilor de îngrijire la domiciliu. Prin definirea unei echipe de evaluare internă, stabilirea clară a rolurilor și responsabilităților, dezvoltarea unor proceduri eficiente de colectare și analiză a datelor și implementarea unor procese clare de monitorizare și feedback, centrul va putea să mențină o calitate superioară a îngrijirii, să obțină licența de funcționare și să își îmbunătățească constant serviciile.

B. Proceduri de Evaluare Internă/ Analiză și Raportare Internă

1.1. Scop

Asigurarea că serviciile oferite respectă standardele minime de calitate și că sunt îndepliniți indicatorii de performanță stabiliți de furnizorul de servicii.

1.2. Etape

1. **Planificarea evaluărilor periodice:**
    - Se stabilește calendarul evaluărilor (lunare, trimestriale, anuale) pentru monitorizarea continuă a performanței.
    - Se desemnează echipa de evaluare responsabilă pentru realizarea verificărilor.
2. **Colectarea datelor:**
    - Se utilizează fișele de monitorizare a serviciilor, chestionarele de satisfacție ale beneficiarilor și rapoartele de activitate.
    - Se organizează interviuri și observații directe în cadrul vizitelor la domiciliul beneficiarilor.
3. **Analiza și raportarea rezultatelor:**
    - Datele colectate sunt analizate pentru a identifica nivelul de conformitate cu standardele și performanțele obținute.
    - Se întocmesc rapoarte de evaluare internă care includ punctele forte și recomandările pentru îmbunătățire.
4. **Feedback și măsuri corective:**
    - Rapoartele sunt prezentate echipei de management și personalului pentru a discuta rezultatele și recomandările.
    - Se dezvoltă un plan de acțiune pentru remedierea deficiențelor identificate, cu termene și responsabilități clare.

1.3. Documente necesare

- Fișe de monitorizare servicii
- Chestionare de satisfacție
- Rapoarte de activitate
- Rapoarte de evaluare internă

2. Procedura de Colectare și Analiză a Feedback-ului de la Beneficiari

2.1. Scop

Identificarea nivelului de satisfacție al beneficiarilor și colectarea de sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor.

2.2. Etape

1. **Elaborarea chestionarelor de satisfacție:**
   - Se dezvoltă chestionare standardizate care includ întrebări despre calitatea îngrijirii, comportamentul personalului, eficiența serviciilor și satisfacția generală.
2. **Distribuirea și colectarea feedback-ului:**
   - Chestionarele sunt distribuite beneficiarilor sau familiilor acestora în format fizic sau digital.
   - Se asigură confidențialitatea răspunsurilor și se încurajează completarea sinceră a chestionarelor.
3. **Analiza răspunsurilor:**
   - Feedback-ul este analizat pentru a identifica tendințele pozitive și zonele care necesită îmbunătățiri.
   - Se realizează rapoarte de satisfacție pe baza răspunsurilor colectate.
4. **Implementarea schimbărilor:**
   - Rapoartele de satisfacție sunt discutate cu echipa de management și personalul de îngrijire.
   - Se iau măsuri pentru a aborda problemele identificate și pentru a îmbunătăți experiența beneficiarilor.

2.3. Documente necesare

- Chestionare de satisfacție
- Rapoarte de satisfacție
- Planuri de acțiune pentru îmbunătățirea serviciilor

3. Procedura de Evaluare și Reevaluare a Nevoilor Beneficiarilor

3.1. Scop

Asigurarea că fiecare beneficiar primește îngrijirea necesară, adaptată nevoilor sale, și că planurile de îngrijire sunt actualizate în funcție de schimbările apărute.

3.2. Etape

1. **Evaluarea inițială a beneficiarului:**
   - Se realizează o evaluare detaliată la începutul perioadei de îngrijire pentru a identifica nevoile și gradul de dependență.
   - Se întocmește un plan individualizat de asistență și îngrijire.
2. **Reevaluarea periodică:**
   - Evaluările sunt efectuate la intervale regulate (de ex., la fiecare 3 sau 6 luni) sau atunci când apar schimbări semnificative în starea de sănătate a beneficiarului.
   - Planul de îngrijire este ajustat în funcție de noile nevoi identificate.
3. **Documentarea și monitorizarea planului de îngrijire:**
   - Toate evaluările și ajustările planului de îngrijire sunt documentate în dosarul personal al beneficiarului.
   - Echipa de îngrijire monitorizează implementarea planului și se asigură că intervențiile stabilite sunt respectate.

3.3. Documente necesare

- Fișe de evaluare și reevaluare
- Planuri individualizate de asistență și îngrijire
- Dosarele personale ale beneficiarilor

4. Procedura de Evaluare și Formare a Personalului

4.1. Scop

Asigurarea că personalul este calificat, instruit și pregătit să ofere servicii de îngrijire de calitate și că se respectă standardele etice și profesionale.

4.2. Etape

1. **Evaluarea anuală a performanței:**

- Se organizează evaluări periodice (de obicei anuale) pentru a măsura performanța personalului, utilizând fișe de evaluare care includ criterii clare de performanță și comportament.

2. **Identificarea nevoilor de formare:**
   - Evaluările de performanță sunt folosite pentru a identifica nevoile de instruire și dezvoltare profesională.
   - Se elaborează un plan anual de formare profesională pentru a îmbunătăți competențele personalului.
3. **Organizarea sesiunilor de formare:**
   - Se desfășoară sesiuni de training, workshop-uri și cursuri pentru personal, acoperind teme precum îngrijirea paliativă, prevenirea abuzurilor, etică profesională și managementul riscurilor.
4. **Monitorizarea și evaluarea eficienței formării:**
   - Eficiența sesiunilor de formare este evaluată prin observații și feedback de la participanți.
   - Se realizează ajustări ale programelor de formare în funcție de feedback-ul primit și de necesitățile identificate.

4.3. Documente necesare

- Fișe de evaluare a performanței
- Plan anual de formare profesională
- Certificate și rapoarte de participare la cursuri și traininguri

5. Procedura de Audit Intern și Asigurare a Calității

5.1. Scop

Asigurarea conformității serviciului cu cerințele legale și standardele de calitate prin audituri interne și implementarea unor măsuri de îmbunătățire continuă.

5.2. Etape

1. **Planificarea auditului intern:**

- Se stabilesc obiectivele auditului și se planifică etapele de verificare, inclusiv documentele și procesele ce urmează să fie evaluate.

2. **Realizarea auditului:**
   - Echipa de audit intern verifică respectarea procedurilor și standardelor, inclusiv conformitatea documentelor, eficiența proceselor și calitatea îngrijirii oferite.
3. **Raportarea rezultatelor și recomandările:**
   - Se redactează un raport de audit care include constatările, neconformitățile și recomandările pentru îmbunătățiri.
4. **Implementarea măsurilor corective:**
   - Echipa de management dezvoltă un plan de acțiune bazat pe recomandările auditului și monitorizează implementarea acestuia pentru a asigura remedierea deficiențelor.

5.3. Documente necesare

- Rapoarte de audit intern
- Planuri de acțiune pentru măsuri corective
- Liste de verificare și instrumente de audit

1. Întocmirea rapoartelor de evaluare:
   - Rapoarte trimestriale: Rapoarte care să includă analiza indicatorilor de performanță, feedback-ul beneficiarilor și nivelul de conformitate cu standardele de calitate.
   - Raport anual: Rapoarte detaliate privind activitățile desfășurate pe parcursul anului, progresul în atingerea obiectivelor și recomandări pentru îmbunătățiri.
2. Întâlniri de analiză și luare a deciziilor:
   - Întâlniri de evaluare trimestriale: Întâlniri ale echipei de evaluare internă pentru a analiza rapoartele și a lua decizii privind măsurile corective sau de îmbunătățire.
   - Întâlniri de consultare cu autoritățile locale: Consultarea periodică cu autoritățile de protecție socială și furnizorii de servicii pentru a asigura conformitatea cu standardele și pentru a primi suport în caz de necesitate.

C. Mecanisme de Îmbunătățire Continuă/ Feedback și Adaptare la Nevoile Beneficiarilor

Pentru a asigura menținerea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor în cadrul unui **serviciu social de îngrijire la domiciliu**, este esențial să fie implementate **mecanisme de îmbunătățire continuă**. Aceste mecanisme permit identificarea timpurie a problemelor, adaptarea la nevoile în schimbare ale beneficiarilor și implementarea de soluții pentru creșterea eficienței și a satisfacției. Iată o structură detaliată a mecanismelor de îmbunătățire continuă:

1. Ciclul PDCA (Planifică - Execută - Verifică - Acționează)

Ciclul PDCA este un instrument eficient pentru gestionarea îmbunătățirii continue, permițând monitorizarea proceselor și implementarea de schimbări bazate pe feedback și date concrete.

1.1. Planifică (Plan)

- **Identificarea domeniilor de îmbunătățire:** Utilizarea datelor din evaluările interne, feedback-ul beneficiarilor și analiza performanței pentru a identifica domeniile care necesită atenție.
- **Stabilirea obiectivelor de îmbunătățire:** Definirea unor obiective clare și măsurabile pentru fiecare domeniu identificat, de exemplu, reducerea timpului de răspuns la solicitările beneficiarilor sau creșterea satisfacției cu 10%.
- **Crearea planurilor de acțiune:** Dezvoltarea de planuri detaliate care să includă resursele necesare, termenele și responsabilitățile fiecărei echipe implicate.

1.2. Execută (Do)

- **Implementarea schimbărilor:** Punerea în aplicare a măsurilor de îmbunătățire planificate, asigurându-se că toate echipele implicate sunt informate și instruite corespunzător.
- **Pilotarea schimbărilor:** Pentru schimbări mai mari, testarea inițială a acestora pe o scară redusă înainte de implementarea completă pentru a evalua eficiența și a ajusta planurile dacă este necesar.

1.3. Verifică (Check)

- **Monitorizarea și evaluarea rezultatelor:** Compararea performanței actuale cu obiectivele stabilite inițial pentru a determina eficiența măsurilor implementate. Acest lucru se poate face prin rapoarte de performanță, evaluări de feedback și audituri interne.

- **Colectarea feedback-ului:** Utilizarea feedback-ului beneficiarilor și al personalului pentru a înțelege efectele reale ale schimbărilor și pentru a identifica eventuale probleme apărute în implementare.

1.4. Acționează (Act)

- **Ajustarea și optimizarea măsurilor:** Pe baza rezultatelor și a feedback-ului, ajustarea proceselor și măsurilor de îmbunătățire pentru a asigura eficiență maximă.
- **Standardizarea bunelor practici:** Dacă schimbările se dovedesc eficiente, acestea trebuie standardizate și integrate permanent în procedurile de lucru ale serviciului.

2. Evaluări și Audituri Periodice

Realizarea de **evaluări și audituri interne periodice** este esențială pentru a verifica dacă serviciile oferite respectă standardele stabilite și pentru a identifica noi oportunități de îmbunătățire.

2.1. Evaluări trimestriale și anuale

- **Evaluări ale calității serviciilor:** Se realizează audituri trimestriale și anuale pentru a verifica conformitatea serviciilor cu standardele de calitate și pentru a evalua performanța față de indicatorii stabiliți.
- **Audituri de conformitate și proces:** Verificarea respectării procedurilor interne, a documentației și a reglementărilor legale pentru a asigura o funcționare corectă și transparentă.

2.2. Crearea de Rapoarte de Audit și Planuri de Acțiune

- **Analiza rezultatelor:** Identificarea punctelor forte și a domeniilor care necesită îmbunătățiri pe baza constatărilor auditului.
- **Dezvoltarea planurilor de acțiune:** Elaborarea de planuri detaliate pentru a aborda problemele identificate și pentru a implementa soluții eficiente.

3. Mecanisme de Feedback și Comunicarea Deschisă

Un element crucial pentru îmbunătățirea continuă este colectarea și analizarea regulată a **feedback-ului de la beneficiari și personal**, care să fie utilizat pentru ajustarea și optimizarea serviciilor.

3.1. Feedback-ul Beneficiarilor

- **Chestionare de satisfacție și sesiuni de consultare:** Organizarea regulată a sondajelor pentru a colecta opinia beneficiarilor despre calitatea serviciilor, comportamentul personalului și sugestiile de îmbunătățire.
- **Sistem de feedback continuu:** Crearea unui sistem prin care beneficiarii și familiile acestora pot trimite sugestii și reclamații în mod continuu, anonim sau deschis, prin canale de comunicare accesibile (telefoane, formulare online).

3.2. Feedback-ul Personalului

- **Întâlniri periodice ale echipei:** Organizarea de întâlniri regulate cu personalul pentru a discuta provocările întâmpinate, idei de îmbunătățire și pentru a evalua eficiența măsurilor implementate.
- **Sondaje interne de satisfacție și idei:** Realizarea de sondaje interne pentru a înțelege gradul de satisfacție al angajaților și a colecta sugestii privind îmbunătățirea proceselor de lucru și a mediului de muncă.

4. Program de Formare și Dezvoltare Profesională Continuă

Formarea continuă a personalului este esențială pentru a menține și îmbunătăți calitatea serviciilor. **Dezvoltarea unui plan anual de formare** ajută la asigurarea că echipa este bine pregătită și actualizată cu noile practici și reglementări din domeniu.

4.1. Identificarea Nevoilor de Instruire

- **Evaluări periodice ale performanței:** Analiza rezultatelor evaluărilor periodice ale personalului pentru a identifica competențele care necesită îmbunătățiri.

- **Adaptarea planului de formare:** Dezvoltarea unui plan anual de formare care să includă sesiuni de training și workshop-uri pe teme esențiale precum etica profesională, prevenirea abuzurilor, îngrijire paliativă și comunicare eficientă.

4.2. Implementarea Programelor de Formare

- **Training periodic și perfecționare:** Organizarea de cursuri și sesiuni de instruire continuă, bazate pe cele mai recente standarde și metode de îngrijire.
- **Evaluarea impactului formării:** Monitorizarea impactului programelor de formare asupra calității serviciilor și ajustarea acestora pentru a răspunde mai bine nevoilor personalului.

5. Sistem de Recunoaștere și Motivație pentru Performanță

Pentru a promova o **cultură a îmbunătățirii continue**, este esențial să se recunoască și să se recompenseze performanțele bune ale personalului.

5.1. Stabilirea Criteriilor de Performanță

- **Definirea indicatorilor cheie:** Crearea unor indicatori de performanță clari care să fie utilizați pentru evaluarea și recunoașterea performanțelor deosebite ale angajaților.
- **Monitorizarea continuă:** Evaluarea periodică a performanțelor pe baza acestor criterii și identificarea celor care contribuie activ la îmbunătățirea serviciilor.

5.2. Recunoașterea și Recompensarea Performanțelor

- **Premii și recompense:** Implementarea unui sistem de recompense pentru angajații care depășesc așteptările și contribuie la creșterea calității serviciilor. Acestea pot include stimulente financiare, zile libere suplimentare sau certificate de apreciere.
- **Programe de recunoaștere:** Organizarea de evenimente sau întâlniri în cadrul cărora să fie recunoscută munca bine făcută a echipei, creând astfel un mediu de lucru motivant și colaborativ.

Implementarea mecanismelor de îmbunătățire continuă este esențială pentru menținerea calității și pentru adaptarea constantă la nevoile beneficiarilor și la schimbările din domeniu. Prin aplicarea unui ciclu PDCA eficient, organizarea de audituri periodice, colectarea și utilizarea feedback-ului, formarea

continuă a personalului și implementarea unui sistem de recunoaștere a performanței, un serviciu social de îngrijire la domiciliu poate asigura furnizarea unor servicii de calitate superioară

II CONȚINUTUL PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

1. **Scopul planului de dezvoltare a serviciilor sociale,** în conformitate cu misiunea furnizorului de servicii sociale **PRIMARIA LOCALITATI CENEI –COMPARTIMENTUL DE ASISTENTA SOCIALA**

Rezumatul Planului de Dezvoltare a Serviciilor Sociale

Introducere

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale pentru **Unitatea de Îngrijire la Domiciliu** este elaborat pentru a crea un sistem de sprijin care să răspundă nevoilor **persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități și altor categorii de beneficiari aflați în dificultate.** Scopul este de a asigura o îngrijire de înaltă calitate, accesibilă și personalizată, care să promoveze autonomia și bunăstarea beneficiarilor în confortul propriului cămin.

2. Obiectivele Strategice

1. **Asigurarea accesului la servicii de îngrijire la domiciliu de calitate:** Creșterea accesibilității și acoperirea nevoilor prin oferirea de servicii de îngrijire personală, asistență medicală și suport emoțional.
2. **Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor:** Implementarea unui sistem de evaluare și monitorizare pentru a menține standardele minime de calitate și a atinge indicatorii de performanță.
3. **Dezvoltarea programelor și serviciilor de suport pentru beneficiari:** Crearea unor programe suplimentare de suport care să acopere aspecte diverse ale vieții beneficiarilor, inclusiv reabilitare, consiliere și activități de socializare.

3. Structura Organizatorică și Management

- **Echipa de management:** Coordonatorul de servicii va supraveghea toate activitățile și va asigura buna funcționare a serviciilor, alături de responsabilul de calitate și echipa de evaluare internă.
- **Personal calificat și specializat:** Unitatea va angaja asistent social, îngrijitori la domiciliu, asistenți medicali, pentru a acoperi toate aspectele îngrijirii necesare.

4. Evaluarea și Monitorizarea Calității Serviciilor

- **Implementarea unui sistem de evaluare internă:** Se vor realiza evaluări periodice ale serviciilor și performanței personalului, utilizând indicatori de performanță clar definiți.
- **Colectarea și analiza feedback-ului:** Feedback-ul constant din partea beneficiarilor și a familiilor acestora va fi utilizat pentru a îmbunătăți serviciile și pentru a răspunde nevoilor în schimbare ale comunității.

5. Dezvoltarea Programelor și Serviciilor de Suport

1. **Servicii de îngrijire personală și medicală:**
   - Asistență zilnică pentru activități de bază (igienă, alimentație, mobilitate).
   - Monitorizare medicală regulată și coordonarea cu medicii de familie.
   - Programe de reabilitare și terapie fizică pentru îmbunătățirea mobilității și independenței.
2. **Suport emoțional și integrare socială:**
   - Consiliere și grupuri de suport pentru beneficiari.
   - Activități sociale și culturale care să promoveze interacțiunea și integrarea în comunitate.
3. **Servicii de asistență logistică:**
   - Ajutor pentru gospodărie (curățenie, spălat rufe, pregătirea mesei).
   - Transport adaptat pentru consultații medicale și alte activități necesare.
4. **Sprijin pentru gestionarea administrativă și financiară:**
   - Asistență în accesarea beneficiilor sociale și gestionarea documentelor.
   - Consiliere financiară pentru gestionarea eficientă a bugetului personal.

6. Infrastructură și Resurse

- **Echipamente și tehnologii de suport:** Implementarea de echipamente de monitorizare la distanță și platforme de comunicare care facilitează interacțiunea între beneficiari, personalul de îngrijire și familii.
- **Resurse materiale și financiare:** Asigurarea unui buget suficient pentru angajarea personalului, achiziționarea echipamentelor necesare și dezvoltarea continuă a serviciilor.

7. Mecanisme de Îmbunătățire Continuă

- **Ciclul PDCA (Planifică - Execută - Verifică - Acționează):** Aplicarea acestui ciclu pentru gestionarea îmbunătățirii continue și pentru implementarea măsurilor corective acolo unde este necesar.
- **Programe de formare și dezvoltare profesională:** Instruirea constantă a personalului pentru a asigura că acesta este pregătit să răspundă nevoilor complexe ale beneficiarilor și să adopte cele mai bune practici.

8. Sprijin pentru Îngrijitori și Familiile Beneficiarilor

- **Training și educație pentru îngrijitori informali:** Organizarea de sesiuni de formare și furnizarea de ghiduri pentru a ajuta membrii familiei să înțeleagă și să gestioneze nevoile beneficiarilor.
- **Servicii de respiro:** Oferirea de îngrijire temporară pentru a permite îngrijitorilor să ia pauze și să se ocupe de propriile nevoi, prevenind astfel epuizarea și stresul.

9. Sustenabilitate și Parteneriate

- **Colaborări cu autoritățile și organizațiile locale:** Parteneriate cu spitale, ONG-uri și instituții locale pentru a îmbunătăți accesul la resurse și servicii suplimentare.
- **Accesarea de fonduri și granturi:** Identificarea și aplicarea pentru fonduri disponibile pentru a susține dezvoltarea și extinderea serviciilor.

10. Concluzie și Plan de Implementare

Acest plan de dezvoltare a fost conceput pentru a oferi un cadru clar și structurat pentru crearea și gestionarea unei **Unități de Îngrijire la Domiciliu** eficiente și sustenabile. Prin obiectivele sale ambițioase și mecanismele bine definite de evaluare și îmbunătățire continuă, unitatea va putea să răspundă eficient nevoilor beneficiarilor, să promoveze autonomia și să contribuie la creșterea calității vieții acestora.

Planul de implementare include:

- **Faza I:** Stabilirea infrastructurii și angajarea personalului
- **Faza II:** Implementarea serviciilor de bază și programele de suport inițiale
- **Faza III:** Extinderea serviciilor și integrarea programelor suplimentare
- **Faza IV:** Evaluare completă și ajustări pe baza feedback-ului

Impactul Anticipat

Prin dezvoltarea acestui plan, Unitatea de Îngrijire la Domiciliu va aduce o contribuție semnificativă la îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor din comunitate, oferind suport integrat, personalizat și accesibil, care să le permită să trăiască cu demnitate și siguranță în propriile locuințe.

2. Contextul elaborării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Oportunitățile sectorului serviciilor sociale la nivel național și local, în unitatea/unitățile administrativ-teritoriale unde furnizorul de servicii sociale dorește să dezvolte/înființeze servicii sociale: în momentul de față nu există servicii sociale înființate.

Elaborarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale pentru *Primaria CENEI-Compartimentul de asistenta sociala* se bazează pe o analiză detaliată a contextului actual și a nevoilor comunității locale. Acest plan este esențial pentru a aborda deficiențele existente și pentru a asigura o îmbunătățire continuă a serviciilor oferite. Iată contextul care a condus la necesitatea elaborării acestui plan:

- Lipsa Serviciilor Sociale la nivel comunitar

- Integrare și Incluziune Socială

- Parteneriate și Colaborări

Conformitate cu Legislația Națională

- Conform prevederilor Legii nr. 197/2012 și ale Legii asistenței sociale nr. 292/2011 modificata si actualizata, furnizorii de servicii sociale trebuie să îndeplinească anumite criterii pentru a fi acreditați. Planul de dezvoltare trebuie să respecte aceste reglementări și să asigure conformitatea legală.

Acces la Finanțare și Resurse

- Un plan bine elaborat facilitează accesul la finanțare și resurse din partea autorităților și altor entități, necesare pentru extinderea și îmbunătățirea serviciilor.

Legislatia si serviciile sociale dezvoltate la nivel local au fost cuprinse in Capitolul I.

3. Principiile aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale:

Principiile care guvernează activitatea planificată, cu referire la următoarele principii prevăzute la art.3 alin.(2) din Legea nr.197/2012:

a) acordarea serviciilor sociale: asigurarea, fără niciun fel de discriminare, a unor servicii sociale eficace, accesibile, comprehensive, sustenabile, centrate pe nevoile individuale ale beneficiarului;

b) relația dintre furnizori și beneficiarii acestora: utilizarea de mijloace de informare și comunicare corecte, transparente și accesibile, asigurarea confidențialității și securității datelor și informațiilor personale, utilizarea mecanismelor de prevenție și combatere a riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar asupra beneficiarului;

c) participarea beneficiarilor: implicarea activă a beneficiarilor și a familiilor acestora în planificarea, acordarea și evaluarea serviciilor sociale;

d) relația dintre furnizori și autoritățile administrației publice, partenerii sociali și alți reprezentanți ai societății civile de la nivelul comunității: coordonarea eficientă dintre sectorul public și privat, încurajarea parteneriatelor pentru asigurarea sustenabilității și continuității serviciilor sociale, promovarea dezvoltării serviciilor sociale de proximitate/comunitare și a integrării acestora cu serviciile de sănătate, educație și alte servicii de interes general;

e) dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale şi îmbunătăţirea condiţiilor de muncă: recrutarea de personal calificat şi asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condiţiilor de lucru adecvate şi a echipamentelor specifice activităţilor derulate, asigurarea sănătăţii şi securităţii la locul de muncă.

Principiile serviciului sunt prevăzute la art. 3 alin. (2) din Legea nr. 197/2012, cu modificările şi completările ulterioare, si anume :

- principiul respectării drepturilor omului;
- principiul egalităţii de şanse;
- principiul Principiul nediscriminării;
- principiul respectarea demnităţii persoanei;
- principiul asigurării autonomiei de voinţă a rezidenţilor;
- principiul respectării vieţii intime şi private a persoanei;
- principiul asigurării confidenţialităţii;
- principiul asigurării dreptului de a alege;
- principiul abordării individualizate a beneficiarilor;
- principiul implicării active şi depline a beneficiarilor de protecţie specială;
- principiul cooperării şi parteneriatului cu instituţii guvernamentale şi O.N.G-uri;
- principiul recunoaşterii valorii fiecărei fiinţe umane şi valorizării ei;
- principiul libertăţii de a alege spre practicare cultul religios corespunzător propriei convingeri;
- combaterea abuzului şi exploatării persoanei beneficiare conform Procedurii de identificare, semnalare şi soluţionare a cazurilor de abuz şi neglijare respectiv Procedura privind sesizările şi reclamaţiile;
- dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale şi îmbunătăţirea condiţiilor de muncă;
- recrutarea de personal calificat şi asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condiţiilor de lucru adecvate şi a echipamentelor specifice activităţilor derulate, asigurarea sănătăţii şi securităţii la locul de muncă.

4. Obiective ale planului de dezvoltare a serviciilor sociale, programe, măsuri și indicatori:
Obiectivul nr.1:

- dezvoltarea infrastructurii necesare furnizării serviciului social
- dezvoltarea și diversificarea intervențiilor furnizate
- promovarea la nivelul comunității a serviciilor sociale licentiate

a) Denumire/categorie serviciu social (cod serviciu social din Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.867/2015)-UNITATE DE INGRIJIRE LA DOMICILIU

Pentru dezvoltarea acestui tip de serviciu standardul nu impune dezvoltarea unui Plan de Urgenta. In cazul in care se vor dezvolta alte tipuri de servicii unde standardul o impune se va intocmi Planul de urgenta potrivit legislatiei in vigoare.

Obiectivul nr.2:

5. Perioada de implementare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale este de 5 ani. Conform art.9 alin.(1) lit.c): durata de funcționare conform actului de înființare, permite dezvoltarea serviciilor sociale pe care intenționează să le înființeze.

6. Resurse pentru implementarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale:

a. Estimări pe ani/surse de finanțare/categorii de cheltuieli etc.: Finantare prin proiecte, bugat local, national, judetean, sponsorizari.

Ordinul 29/2019 anexa 8, HOTĂRÂRE Nr. 1253/2022 din 12 octombrie 2022 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 426/2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale

1. Surse de Finanțare:

- **Surse proprii ale UAT CENEI**
- **Cofinanțare:** Alocări din bugetul local, județean și național.
- **Fonduri europene:** PNRR, Granturi și programe de finanțare disponibile prin intermediul Uniunii Europene,PIN, Proiectul, intitulat "Furnizare de servicii integrate în comunitățile rurale – facilitarea accesului persoanelor vulnerabile la servicii de bază eficiente și de calitate

2.Categorii de cheltuieli

- **Costuri Inițiale de Infrastructură:**
  - Amenajarea sediului
  - Achiziția de echipamente
- **Costuri Operaționale:**
  - Salarii personal specializat
  - Cheltuieli administrative și utilități
  - Formare profesională
  - Promovare

- **Contracte/angajamente care stau la baza estimarilor-legislatia in vigoare**
- **Estimarea normativului de personal cu respectarea normativului de personal prevazut in legislatia in vigoare aplicabila serviciului social/serviciilor sociale planificate**

  Estimarea normativului de personal pentru o unitate de îngrijire la domiciliu trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare, asigurând astfel un raport optim între numărul de beneficiari și personalul angajat, astfel încât să fie acoperite toate nevoile acestora în mod eficient. În elaborarea normativului de personal, se va ține cont de tipul și intensitatea serviciilor oferite, gradul de dependență al beneficiarilor și cerințele minime stabilite prin legislație, cum ar fi Ordinul nr. 29/2019 ,HG 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

  Personal de conducere : Coordonatorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

  Personal de specialitate : asistent social, ingrijitori, asistent medical, kinetoterapeut
- **Identificarea spatiului in care urmeaza sa functioneze serviciul social, angajamente cu privire la edificare/inchiriere/amanajare/modernizare a spatiului in care urmeaza sa functioneze serviciul social-**Spatiu proprietatea UAT CENEÎ.

- **Resurse financiare s costul mediu lunar pe beneficir estimat**

Calculul se bazează pe normele și standardele în vigoare, ținând cont de diferitele categorii de cheltuieli necesare pentru funcționarea centrului. Se va asigura diversificarea surselor de

finanțare, incluzând surse proprii, cofinanțare din bugetele locale, județene și naționale, și fonduri europene.

7. Indicatori de performanță, în legătură cu rezultatele stabilite în planul de dezvoltare a serviciilor sociale (cantitativ, calitativ, de intrare, de ieșire, de proces, de rezultat etc.):

La stabilirea indicatorilor de performanță în dezvoltarea serviciilor sociale are în vedere pentru fiecare dintre serviciile sociale pe care intenționează să le înființeze, atingerea cerințelor minimale standardele minime de calitate și, după caz, a indicatorilor de performanță aferenți nivelelor de calitate II sau I, complementar cerințelor minimale. Indicatorii de performanță aferenți serviciului social se vor formula în legătură cu scopul și funcțiile serviciului social prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare al acestuia. Pentru fiecare obiectiv, respectiv serviciu social prevăzut la pct.1., furnizorul de servicii sociale stabilește nivelul de performanță pe care îl planifică, pentru indicatorii prevăzuți în modelul fișei de autoevaluare aplicabile serviciului social respectiv.

Planul propriu de dezvoltare a serviciului social prevede îmbunătățirea permanentă a procedurilor de lucru și a mediului ambiant, în funcție de feedbackul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare, prin mecanismele de evaluare internă și externă implementate de furnizorul de servicii sociale, precum și pe baza rezultatului controalelor realizate de inspectorii sociali, sau după caz, acolo unde există, a rapoartelor de monitorizare independentă, realizate de organizațiile neguvernamentale care activează în domeniul drepturilor omului sau de organizațiile care reprezintă persoanele beneficiare de servicii sociale.

Indicatori de performanță a serviciului social au fos mentionati la capitolul I.

8. Organizarea monitorizării și evaluării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

a. Responsabilitățile enumerate pentru fiecare dintre etapele de implementare:

Pentru a asigura implementarea eficientă și sustenabilă a planului de dezvoltare a serviciilor sociale, este esențială organizarea unui sistem robust de monitorizare și evaluare. Acesta va implica etape clare și responsabili desemnați pentru fiecare etapă, asigurându-se că toate activitățile sunt executate conform planului și că obiectivele sunt atinse.

1. Planificarea și Stabilirea Resurselor

Responsabilități:

- **Coordonatorul de serviciu:** Se ocupă de planificarea strategică, definirea obiectivelor, alocarea resurselor și asigurarea respectării standardelor de calitate.
- **Echipa de management:** Sprijină coordonatorul în alocarea bugetului, stabilirea normativului de personal și achiziționarea echipamentelor necesare.
- **Asistenți sociali și responsabili de resurse umane:** La dispozitia primarului se organizeaza o comisie pentru recrutarea și selecția personalului, asigurând că angajații sunt calificați și pregătiți pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.
- **Responsabil financiar:** Pregătește bugetul detaliat pentru toate resursele necesare, gestionează fondurile și monitorizează cheltuielile.

2. Recrutarea și Formarea Personalului

Responsabilități:

- **Responsabilul de resurse umane:** Conduce procesul de recrutare și selecție a personalului, organizând interviuri și evaluări pentru candidați.
- **Coordonatorul de serviciu:** Asigură că procesul de recrutare se aliniază cu cerințele planului de dezvoltare și standardele de calitate.
- **Echipa de training:** Dezvoltă și implementează programe de formare și perfecționare pentru noul personal, incluzând sesiuni de pregătire practică și teoretică.

3. Implementarea Serviciilor Sociale de Îngrijire

Responsabilități:

- **Coordonatorul de serviciu:** Monitorizează implementarea zilnică a serviciilor, se asigură că toți angajații urmează procedurile corecte și răspund prompt nevoilor beneficiarilor.
- **Asistenți sociali:** Evaluează nevoile beneficiarilor, întocmesc planuri individualizate de îngrijire și coordonează echipa de îngrijitori pentru a asigura implementarea eficientă a planurilor de îngrijire.

- **Îngrijitori și asistenți medicali:** Oferă îngrijirea zilnică conform planurilor individualizate, monitorizează starea de sănătate a beneficiarilor și raportează orice modificare coordonatorului și asistenților sociali.

4. Monitorizarea Calității și Performanței Serviciilor

Responsabilități:

- **Responsabilul de calitate:** Monitorizează respectarea standardelor de calitate, efectuează inspecții și audituri periodice și asigură că orice neconformitate este abordată prompt.
- **Echipa de evaluare internă:** Realizează evaluări periodice (trimestriale, anuale) ale calității serviciilor, colectează feedback de la beneficiari și personal și analizează rezultatele.

5. Feedback și Îmbunătățire Continuă

Responsabilități:

- **Coordonatorul de serviciu:** Organizează întâlniri regulate pentru a discuta feedback-ul colectat și pentru a dezvolta planuri de îmbunătățire continuă pe baza acestuia.
- **Echipa de management:** Analizează rapoartele de feedback și audit și se asigură că planurile de acțiune sunt implementate eficient.
- **Responsabilul de calitate:** Se ocupă de aplicarea ciclului PDCA (Planifică - Execută - Verifică - Acționează), monitorizând progresul măsurilor corective și ajustând strategiile în funcție de rezultate.
- **Asistentul social:** Colaborează cu beneficiarii și familiile acestora pentru a înțelege mai bine nevoile și a aduce ajustări planurilor de îngrijire, dacă este necesar.

6. Evaluare și Raportare

Responsabilități:

- **Responsabilul de caz:** Redactează rapoarte de evaluare periodice care să includă progresul în implementarea planului, gradul de satisfacție al beneficiarilor și eficiența măsurilor de îmbunătățire.

- **Echipa de management:** Analizează rapoartele de evaluare și ia decizii strategice bazate pe concluziile acestora, identificând oportunități de extindere și optimizare a serviciilor.
- **Coordonatorul de serviciu:** Prezintă rapoartele echipei de management și asigură o comunicare transparentă cu autoritățile locale și partenerii de colaborare, astfel încât să se poată ajusta planurile în mod eficient.

Organizarea unui sistem robust de monitorizare și evaluare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale este esențială pentru a asigura calitatea și eficiența acestora. Fiecare etapă de implementare trebuie să fie gestionată de persoane competente și responsabile, cu sarcini bine definite și obiective clare. Această abordare va permite adaptarea și optimizarea continuă a serviciilor, asigurând că beneficiarii primesc îngrijirea de care au nevoie în cele mai bune condiții posibile.