

## PROTOCOL DE COLABORARE

*privind stabilirea procedurilor de referire/sesizare/identificare a persoanelor vârstnice care au nevoie de servicii sociale/sunt beneficiare de servicii sociale conform Ordinului Ministerului Muncii și Solidarității Sociale nr. 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice*

### CAP. I. PĂRȚILE PROTOCOLULUI

**DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ DEVA** din subordinea Consiliului Local al municipiului Deva, cu sediul în Deva, str. I.L. Caragiale, nr. 4, codul poștal 330014, CIF 15326502, e-mail [dasdeva@primariadeva.ro](mailto:dasdeva@primariadeva.ro), telefon 0254 218 030, reprezentată prin doamna Gențiana-Claudia POENARU, în calitate de Director executiv, denumită în continuare serviciul public de asistență socială (SPAS)

și

**FUNDAȚIA SENIORENBETREUUNG**, furnizor de servicii sociale acreditat conform Certificatu-lui de acreditare seria AF nr. 003419/05.09.2017, cu sediul în municipiul Deva, str. 22 Decembrie, nr. 37A, et. 3, cam. 322, codul poștal 330166, CIF 33118615, e-mail [info@fsb24.ro](mailto:info@fsb24.ro), tel. 0354 100 689, reprezentată prin domnul Radu Flavius Bora, în calitate de Director general, denumită în continuare furnizor de servicii social (FSS).

### CAP. II. OBIECTUL PROTOCOLULUI DE COLABORARE

**Art. 1.** Prezentul protocol are ca obiect stabilirea **procedurii** de lucru ce cuprinde modalitățile de evaluare, identificare, referire/sesizare a persoanelor vârstnice cu domiciliul/reședința pe raza municipiului Deva care au nevoie/sunt beneficiare de servicii sociale, conform Ordinului Ministerului Muncii și Solidarității Sociale nr. 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice.

**Art. 2.** Prezentul protocol este aplicabil doar **serviciilor sociale licențiate care au sediul în unitatea administrativ-teritorială a municipiului Deva**, destinate persoanelor vârstnice, prevăzute în anexele nr. 1, 2, 4-9 la Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr.29/2019, pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale cu modificările și completările ulterioare.

### CAP. III. DURATA PROTOCOLULUI

**Art. 3.** Prezentul protocol intră în vigoare la data semnării acestuia de către ambele părți.

**Art. 4.** Durata prezentului protocol este 5 ani de la data semnării acestuia de către ambele părți.

**Art. 5.** Prezentul protocol poate fi modificat/prelungit prin acordul de voință a părților, prin act adițional, încheiat în termenul în care prezentul protocol se află în vigoare.

**Art. 6.** Orice modificare a prezentului protocol care nu ia forma unui act adițional sau care nu respectă prevederile acestuia, va fi considerată nulă și neavenită

#### **CAP. IV. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII SPAS**

**Art. 7.** SPAS asigură managementul de caz conform Ordinului MMSS nr. 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice.

**Art. 8.** SPAS utilizează o metodologie de evaluare a nevoilor de servicii sociale și de identificare a cazurilor și asigură consilierea inițială a persoanelor vârstnice prin intermediul unui asistent social.

**Art. 9.** SPAS întocmește evaluarea în maximum 15 zile de la referirea cazului de către FSS.

**Art.10.** SPAS emite dispoziția de stabilire a dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială.

**Art. 11.** SPAS emite dispoziția de desemnarea a managerului de caz, în funcție de resursele umane disponibile și în conformitate cu prevederile legale în vigoare (nu mai mult de 50 de cazuri/manager, precum și cu respectarea condițiilor de eligibilitate) sau informează FSS despre imposibilitatea desemnării de manager de caz, în condițiile legii; dispoziția de desemnare este inclusă în original în dosarul profesional al managerului de caz, iar o copie este inclusă în dosarul administrativ al beneficiarului pentru care a fost desemnat.

**Art. 12.** Referirea cazului/cazurilor de către SPAS către managerul de caz se face prin adresă scrisă.

**Art. 13.** SPAS publică pe pagina de internet proprie, informații destinate publicului cu privire la dreptul la asistență socială al persoanelor vârstnice și serviciile sociale disponibile în comunitate.

**Art. 14.** SPAS identifică un caz prin cel puțin una dintre următoarele forme:

- telefonul vârstnicului;
- cererea persoanei vârstnice/reprezentanților legali ai acesteia depusă la sediul Direcției de Asistență Socială Deva, str. I.L. Caragiale, nr. 4, jud. Hunedoara, pentru servicii sociale sau pentru venit minim de incluziune;
- referirea din partea asistentului medical comunitar, din partea unui alt serviciu public sau a unei organizații private;
- autosesizarea;
- sesizarea din partea îngrijitorilor informali;
- informarea primită de la un furnizor de servicii sociale (FSS).

**Art. 15.** SPAS constituie baza de date privind persoanele vârstnice care au domiciliul pe raza municipiului Deva și sunt beneficiare de servicii sociale, cu informații referitoare la contractele de servicii sociale încheiate de furnizorii publici/privati cu persoanele vârstnice, contractele de îngrijire informală încheiate cu îngrijitorii informali care și-au asumat responsabilitatea îngrijirii unei/unor persoane vârstnice, aflate în situația de dependență socio-medicală, precum și orice alte informații privind situația beneficiarilor de servicii sociale.

**Art. 16.** SPAS asigură managerului de caz resursele necesare constituirii bazei de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale și realizării monitorizării și raportărilor prevăzute de legislația în vigoare.

**Art. 17.** SPAS comunică și colaborează cu furnizorii de servicii sociale pentru a asigura o coordonare adecvată a activităților.

**Art. 18.** SPAS sprijină managerul de caz în utilizarea de aplicații software pentru managementul de caz și asigură instruire în utilizarea acestora.

**Art. 19.** SPAS se asigură că managerul de caz parcurge etapele managementului de caz conform prevederilor standardelor minime de calitate aplicabile fiecărui serviciu social destinat persoanelor vârstnice.

**Art. 20.** SPAS oferă cadrul pentru ca managerul de caz să participe la activități de elaborare de proceduri, instrumente de lucru și alte tipuri de documente necesare în lucrul cu persoana vârstnică prevăzute de standardele minime de calitate.

**Art. 21.** SPAS monitorizează cel puțin trimestrial, prin intermediul managerului de caz, situația beneficiarului aflat într-un centru rezidențial privat sau alt tip de serviciu social privat sau contractat de către un FSS privat.

**Art. 22.** Managerul de caz desemnat de SPAS elaborează un raport individual de activitate trimestrial, pe care îl transmite, până în data de 5 a lunii următoare, în atenția FSS.

**Art. 23.** SPAS se asigură că managerul de caz urmărește realizarea obiectivelor prevăzute în planul de îngrijire și asistență pentru fiecare beneficiar.

## **CAP. V. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII FSS**

**Art. 24.** FSS sprijină managerul de caz să cunoască în detaliu serviciile sociale din comunitate, să dezvolte relații de parteneriat cu acestea, precum și cu resursele informale de asistență din proximitatea beneficiarului (exemplu: familie, prieteni, vecini, grupuri de suport, altele).

**Art. 25.** FSS sprijină managerul de caz cu informații și îndrumări concrete în realizarea calitativă a responsabilităților profesionale și asigură, după caz sau la solicitare, intervenția suplimentară a altor specialiști.

**Art. 26.** FSS se asigură că documentele utilizate în aplicarea metodei managementului de caz sunt reevaluate periodic și, după caz, revizuite, în funcție de cel puțin următorii factori: modificări legislative, dinamica serviciilor, propunerile personalului de specialitate.

**Art. 27.** FSS desemnează un asistent social/alt specialist din cadrul serviciului social ca responsabil de caz, pentru a asigura managementul de caz.

**Art. 28.** FSS cuprinde instruirea/formarea responsabilului de caz în planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat, privind cel puțin temele: prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz, a situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; respect și încurajare pentru autonomia individuală, demnitate etc. a persoanelor vârstnice.

**Art. 29.** Referirea cazului/cazurilor de către FSS către responsabilul de caz se face prin adresă scrisă.

**Art. 30.** FSS se asigură că responsabilul de caz parcurge etapele managementului de caz conform prevederilor standardelor minime de calitate aplicabile serviciu social licențiat, destinat persoanelor vârstnice.

**Art. 31.** FSS asigură responsabilului de caz resursele necesare constituirii bazei de date privind persoanele vârstnice beneficiare de servicii sociale și realizării monitorizării și raportărilor prevăzute de legislația în vigoare.

**Art. 32.** FSS sprijină responsabilul de caz în utilizarea de aplicații software pentru managementul de caz și asigură instruire în utilizarea acestora.

**Art. 33.** FSS identifică un caz prin cel puțin una dintre formele prevăzute la articolul 14 și le referă către SPAS pentru demararea managementului de caz, prin adresă scrisă, în care se vor menționa obligatoriu numele și prenumele persoanei, codul numeric personal, adresa de domiciliu al beneficiarului (pe raza administrativ teritorială a municipiului Deva) sau adresa centrului, copie după cartea de identitate, planul de îngrijire și asistență, contractul de acordare servicii sociale.

**Art. 34.** FSS informează SPAS, în vederea identificării unui caz, cu privire la:

- încheierea unui contract de servicii sociale pentru prestarea unor servicii sociale persoanei vârstnice;
- suspendarea acordării serviciilor pe perioadă determinată;
- încetarea acordării serviciilor.

**Art. 35.** FSS transmite către SPAS în copie, contractele de servicii sociale încheiate cu beneficiarii, precum și informațiile necesare constituirii bazei de date prevăzute la articolul 15.

**Art. 36.** FSS colaborează permanent cu managerul de caz desemnat de către SPAS în instrumentarea cazurilor.

**Art. 37.** FSS oferă cadrul pentru ca managerul de caz să participe la activități de elaborare de proceduri, instrumente de lucru și alte tipuri de documente necesare în lucrul cu persoana vârstnică prevăzute de standardele minime de calitate.

**Art. 38.** FSS pune la dispoziția managerului de caz documentele din dosarul beneficiarului, contactele profesioniștilor care participă la implementarea planului de servicii sociale/planului de îngrijire și asistență, alte documente relevante pentru diferite etape în procesul de acordare a asistenței sociale.

**Art. 39.** FSS furnizează servicii și sprijin direct persoanelor vârstnice în conformitate cu planurile individualizate de îngrijire și asistență întocmite.

**Art. 40.** FSS raportează către SPAS orice probleme sau nevoi specifice identificate în timpul furnizării serviciilor, în termen de maxim 5 zile de la identificare.

**Art. 41.** FSS se asigură că managerul de caz urmărește realizarea obiectivelor prevăzute în planul de îngrijire și asistență pentru fiecare beneficiar.

**Art. 42.** FSS participă la întâlniri și discuții periodice organizare de SPAS pentru a asigura o coordonare adecvată a activităților.

**Art. 43.** FSS transmite trimestrial SPAS raportul cu privire la rezultatele implementării PIA; modelul raportului cu privire la rezultatele implementării PIA este prevăzut în anexa nr. 5 la Ordinul MMSS nr. 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice.

**Art. 44.** FSS își va desfășura activitatea cu profesionalism și cu celeritate.

**Art. 45.** FSS este responsabil de îndeplinirea cerințelor privind informarea persoanelor ale căror date cu caracter personal le colectează și prelucrează în cadrul procesului de înregistrare sistematică conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

**Art. 46.** FSS se obligă să își desfășoare întreaga activitate cu bună credință, profesionalism, diligență și promptitudine.

**Art. 47.** FSS va acționa întotdeauna loial și imparțial și ca un consilier de încredere pentru SPAS, conform regulilor și/sau codului de conduită al profesiei sale, precum și cu discreția necesară. Se va abține să facă afirmații publice în legătură cu serviciile furnizate fără să aibă aprobarea prealabilă a SPAS, precum și să participe în orice activități care sunt în conflict cu obligațiile sale asumate în prezentul protocol.

**Art. 48.** În cazul în care FSS sau oricare din asociații săi, se oferă să dea, ori sunt de acord să ofere ori să dea, sau dau oricărei persoane, mită, bunuri în dar, facilități ori comisioane în scopul de a determina ori recompensa îndeplinirea ori neîndeplinirea oricărui act sau fapt privind protocolului de colaborare sau orice alt contract încheiat cu SPAS, ori pentru a favoriza sau defavoriza orice persoană în legătură cu protocolul sau cu orice alt contract încheiat cu acesta, SPAS poate decide încetarea protocolului, fără a aduce atingere niciunui drept anterior dobândit de FSS în baza acestuia.

## **CAP. VI. NOTIFICĂRI**

**Art. 49.** Orice comunicare între părți, în legătură cu executarea prezentului protocol, va fi transmisă în scris, la adresele următoare:

- Direcția de asistență socială Deva, municipiul Deva, str. I.L. Caragiale nr. 4, județul Hunedoara sau [dasdeva@primariadeva.ro](mailto:dasdeva@primariadeva.ro);

- Fundația Seniorenbetreuung, municipiul Deva, str. 22 Decembrie, nr. 37A, et. 3, cam. 322, județul Hunedoara sau [info@fsb24.ro](mailto:info@fsb24.ro).

**Art. 50.** Părțile sunt obligate să se înștiințeze reciproc, prin adresă oficială scrisă, privind modificarea adresei de corespondență ori a adreselor de e-mail menționate la articolul 49, în sens contrar, până la momentul primirii unei astfel de comunicări, notificările se vor considera valabil comunicate la adresele menționate anterior.

## **CAP. VII. ÎNCETAREA PROTOCOLULUI**

**Art. 51.** Prezentul protocol încetează în următoarele situații:

- la data executării corespunzătoare a obligațiilor conform dispozițiilor prezentului protocol;
- la expirarea duratei pentru care a fost încheiat;
- la o dată anterioară celei pentru care a fost încheiat, prin acordul de voință al părților;
- prin reziliere, în cazul în care una din părți nu își execută sau execută necorespunzător obligațiile asumate în prezentul protocol, după acordarea unui preaviz de 15 zile fără necesitatea unei alte formalități și fără intervenția vreunei autorități sau instanțe de judecată;
- prin denunțare unilaterală;
- în caz de forță majoră;
- în alte cazuri expres reglementate de legislația în vigoare.

## **CAP. VIII. LITIGII**

**Art. 52.** Orice neînțelegere sau dispută între părți, va fi soluționată, cu prioritate, pe cale amiabilă, părțile ducând tratative directe în acest sens. În cazul nesoluționării acestor diferende, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești.

## **CAP. IX. FORȚA MAJORĂ**

**Art. 53.** Forța majoră este constatată de o autoritate competentă.

Forța majoră exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul protocol, pe toată perioada în care aceasta acționează.

**Art. 54.** Îndeplinirea protocolului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia.

**Art. 55.** Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

**Art. 56.** Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți încetarea cauzei acesteia în maximum 15 zile de la încetare.

**Art. 57.** Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare de 6 luni, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea de drept a prezentului contract, fără ca vreuna din părți să poată pretinde celeilalte daune-interese.

## **CAP. X. CAZUL FORTUIT**

**Art. 58.** Cazul fortuit este un eveniment care nu poate fi prevăzut nici împiedicat de către partea care ar fi trebuit să răspundă dacă evenimentul nu s-ar fi produs.

**Art. 59.** Partea afectată de cazul fortuit are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acestuia.

**Art. 60.** Dacă evenimentul fortuit a produs o imposibilitate totală și definitivă de executare a oricăreia dintre obligațiile contractuale, atunci contractul este desființat de plin drept și fără vreo notificare, chiar din momentul producerii evenimentului fortuit.

## CAP. XI. PROTECȚIA DATELOR PERSONALE

**Art. 61.** SPAS și FSS cunosc și respectă prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.

**Art. 62.** SPAS și FSS elaborează și aplică procedura de lucru privind asigurarea securității datelor și informațiilor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz disponibilă fizic ori în format electronic.

**Art. 63.** Toate informațiile legate de caz sunt confidențiale față de publicul larg, mass-media și alți profesioniști care nu sunt implicați în cazul respectiv.

**Art. 64.** Accesul la dosarele beneficiarilor este permis profesioniștilor care lucrează în echipa multidisciplinară și altor persoane autorizate în unele cazuri prevăzute de lege.

**Art. 65.** Informații sau date legate de identitatea persoanei/ persoanelor care a/au semnalat situații de neglijare/exploatare/abuz/tortură pot fi făcute cunoscute numai instanței de judecată, la cererea expresă a acesteia.

**Art. 66.** În situația transferului unui caz dintr-o unitate administrativ-teritorială în alta, primul manager de caz va oferi informații cuprinzătoare managerului de caz care preia, iar în același timp va comunica acest lucru beneficiarului/reprezentantului legal/familiei.

**Art. 67.** FSS și managerul de caz informează în detaliu beneficiarul/reprezentantul legal despre limitele confidențialității într-o situație concretă, despre scopul și modul în care va fi folosită informația. Prin urmare, Părțile confirmă respectarea deplină a următoarelor prevederi inclusiv, dar fără a se limita la:

- capacitatea de a respecta drepturile persoanelor vizate privind ștergerea, corectarea sau transferul informațiilor personale;
- informarea în caz de breșă de date a tuturor destinatarilor relevanți, într-un interval maxim de 72 ore;
- îndeplinirea tuturor îndatoririlor obligatorii privind documentarea conformării cu Regulamentul 679/2016.

**Art. 68.** Părțile pot utiliza datele personale ale semnatarilor în limita contractului pe care l-au încheiat, acesta fiind baza legală a prelucrării, orice prelucrare suplimentară sau în alt scop face obiectul unui acord separat de prelucrare a datelor, încheiat între Părți. De asemenea, perioada de stocare a datelor personale prelucrate prin contract este limitată la perioada corespundătoare realizării obiectului principal al contractului.

**Art. 69.** Datele cu caracter personal schimbate între Părți nu pot deveni accesibile sau comunicate unor terțe părți neautorizate sau puse la dispoziție spre utilizare într-un alt mod. Prin urmare, Părțile vor lua toate măsurile tehnice și în special organizatorice necesare, în ceea ce privește obligațiile asumate prin această clauză:

- vor împiedica persoanele neautorizate să obțină acces la sistemele de prelucrare a datelor cu care sunt prelucrate sau utilizate datele cu caracter personal;
- vor preveni utilizarea fără autorizație a sistemelor de prelucrare a datelor;
- se vor asigura că persoanele care au dreptul să utilizeze un sistem de prelucrare a datelor au acces numai la datele la care au Drept de acces și că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în cursul prelucrării sau utilizării și după stocare;
- se vor asigura că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în timpul transmiterii electronice sau transportului și că este posibil să verifice și să stabilească către care organisme se dorește să se efectueze transferul datelor cu caracter personal prin mijloace de transmitere a datelor;
- se vor asigura că pot verifica și stabili dacă și de către cine au fost introduse, modificate sau eliminate datele cu caracter personal în/din sistemele de prelucrare a datelor;

- se vor asigura că, în cazul unei acțiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal, datele sunt prelucrate strict în conformitate cu prezentul contract încheiat între Părți;
- se vor asigura că datele cu caracter personal sunt protejate de distrugere sau pierdere accidentală;
- se vor asigura că datele colectate în scopuri diferite pot fi prelucrate separat.

## **CAP. XII. DISPOZIȚII FINALE**

**Art. 70.** Prezentul protocol se va aplica și va fi interpretat în conformitate cu legea română.

**Art. 71.** Părțile au obligația de a asigura buna execuție a prezentului protocolul de colaborare.

**Art. 72.** Modalitatea de asigurare a bunei execuții a protocolului este convenită de părți și se va realiza prin respectarea obligațiilor asumate.

**Art. 73.** Fiecare parte va pune la dispoziția celeilalte orice informație necesară, conform legislației din România.

**Art. 74.** Părțile se obligă să trateze toate informațiile și documentele de care au luat cunoștință în timpul și/sau cu ocazia derulării prezentului Protocol, altele decât cele publice, ca informații confidențiale și își asumă responsabilitatea pentru păstrarea caracterului confidențial al acestora.

**Art. 75.** Fiecare parte se obligă să prelucreze datele cu caracter personal ce îi sunt dezvăluite de cealaltă cu bună-credință și în conformitate cu legislația în vigoare.

**Art. 76.** Părțile se obligă să aplice măsurile tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor personale împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală.

**Art. 77.** FSS va considera toate documentele și informațiile care îi sunt puse la dispoziție în vederea încheierii și executării protocolului drept strict confidențiale și, cu excepția cazului în care este necesar pentru executarea contractului, nu va publica sau divulga niciun element al protocolului fără acordul scris prealabil al SPAS. Dacă există divergențe cu privire la necesitatea publicării sau divulgării documentelor și informațiilor care îi sunt puse la dispoziție în scopul executării contractului, decizia finală va aparține SPAS. Obligația de confidențialitate rămâne în vigoare pentru o perioadă de 3 ani conform reglementărilor legale în vigoare. Obligația de confidențialitate nu se aplică în cazul solicitărilor legale privind divulgarea unor informații venite, în format oficial, din partea unor autorități publice (ex: instanțe de judecată, ANAF, etc), conform prevederilor legale în vigoare.

Prezentul protocol conține 7 pagini și a fost încheiat în doua exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

**DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ DEVA**

**Director executiv**

Gențiana Claudia **POENARU**

**FUNDAȚIA SENIORENBETREUUNG**

**Director executiv**

Radu Flavius **BORA**

**AVIZAT**

**Șef serviciu J.A.R.**

Cosmina Elena **NOAGHIU-BOLDA**

Deva, Ea

1/2024

Inițială

Primar

Lucian Ioan Rus

Avizează

secretar general

Oana Diana Rus