

PLAN DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

COMUNA BĂRCĂNEȘTI, JUDEȚUL PRAHOVA

Preambul

În conformitate cu prevederile art. 9 alin. (1) lit. e) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, planul de dezvoltare a serviciilor sociale a fost elaborat cu respectarea principiilor calității în domeniul serviciilor sociale, prevăzute la art. 3 alin. (2) din aceeași lege, și în concordanță cu politica națională și sectorială în domeniul asistenței sociale, fiind 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 va avea propriul plan de dezvoltare, în corelare cu scopul și funcțiile serviciului social, prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare.

CAPITOLUL I

Etapele planului de dezvoltare a serviciilor sociale

1. Documentarea:

- a fost analizată legislația în vigoare pentru categoriile de beneficiari pentru care dorim să dezvoltăm servicii sociale: legea asistenței sociale, legislația privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, legislația specială cu privire la drepturile fiecărei categorii de beneficiari, Nomenclatorul serviciilor sociale, regulamentele-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, standardele minime de calitate etc., precum și legislația aplicabilă în vederea obținerii tuturor autorizațiilor administrative prealabile funcționării;
- a fost analizat contextului înființării serviciilor sociale: politicile și strategiile naționale în domeniu, politicile și strategiile locale, caracteristicile comunității, au fost identificate nevoile din comunitate utilizând datele statistice la nivelul unității administrativ-teritoriale;
- a fost realizată consultarea reprezentanților autorității administrației publice locale, a potențialilor beneficiari și a studiilor de piață existente etc.;
- a fost solicitată consilierea din partea agenției județene pentru plăți și inspecție socială, în conformitate cu prevederile art. 10 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare.

2. Au fost stabilite principalele elemente ale serviciului pe care primăria comunei Bărcănești intenționează să le înființeze, respectiv:

- categoria de beneficiari și caracteristici specifice;

- codul și categoria serviciului social identificat în Nomenclatorul serviciilor sociale;
 - un set-cheie de indicatori de performanță ai serviciului social.
3. Au fost identificate procedurile de lucru necesare, prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile
 4. Au fost stabiliți indicatorii de performanță, în cazul în care aceștia depășesc cerințele prevăzute în standardele minime de calitate.
 5. Au fost estimate costurile necesare pentru implementarea proceselor și atingerea rezultatelor, cu respectarea standardelor minime de calitate.
 6. Au fost identificate resursele necesare pentru a pregăti punerea în funcțiune a serviciului social.
 7. Au fost identificate autorizațiile administrative necesare desfășurării activității, prevăzute de legislația în vigoare.
 8. Au fost aprobate proceduri de lucru interne.
 9. Vor fi puse în funcțiune mecanismele de evaluare internă pentru asigurarea permanentă a menținerii cel puțin a standardelor minime de calitate în vederea acordării licenței de funcționare și, după caz, a indicatorilor de performanță stabiliți de furnizorul de servicii sociale.
 10. Procedurile de lucru vor fi îmbunătățite în funcție de feedbackul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare, de rezultatul vizitelor realizate de inspecția socială și, după caz, acolo unde există, pe baza rapoartelor de monitorizare independentă și a mecanismului de evaluare internă și externă; în plus față de monitorizarea asigurată prin personalul de conducere se pot achiziționa servicii de audit pentru măsurarea calității serviciilor prestate.
 11. Planul propriu de dezvoltare a serviciului social va fi actualizat în funcție de feedbackul colectat prin mijloacele de evaluare centrate pe nevoile persoanei beneficiare.

CAPITOLUL II

Conținutul planului de dezvoltare a serviciilor sociale

1. Scopul planului de dezvoltare a serviciilor sociale, în conformitate cu misiunea primăriei comunei Bărcănești, este de a înființa servicii sociale pentru sprijinirea și asistarea persoanelor vulnerabile din comunitate (familii, persoane vârstnice, persoane cu dizabilități, persoane aflate în sărăcie, precum și alte persoane, grupuri sau categorii vulnerabile) și de a informa și consilia beneficiarii privind drepturile sociale și serviciile sociale disponibile, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, creșterii calității vieții și promovării incluziunii sociale.

2. Contextul elaborării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale își găsește justificarea în nevoia de armonizare a practicilor în domeniul furnizării serviciilor sociale cu legislația europeană și națională, cu prevederile strategiilor naționale privind incluziunea socială, reducerea sărăciei, promovarea și respectarea drepturilor grupurilor vulnerabile, cu strategiile regionale, județene și municipale privind dezvoltarea serviciilor sociale la nivelul comunei Bărcănești.

Misiunea planului de dezvoltare a serviciilor sociale este aceea de a crea și implementa un sistem performant de proiectare și furnizare a serviciilor sociale în comuna Bărcănești, printr-o abordare integrată, participativă, multisectorială și interinstituțională, bazat pe problematica socială complexă a grupurilor vulnerabile din comuna Bărcănești, în acord cu legislația în vigoare.

Dezvoltarea serviciilor sociale și furnizarea lor la standarde de calitate este un deziderat ce se poate realiza cu succes în comuna Bărcănești, o comunitate modernă, incluzivă și responsabilă pentru fiecare ființă umană ce are nevoie de sprijin specializat și integrat, în vederea depășirii situațiilor de risc, de vulnerabilitate psiho-socială, pentru a ajunge la autonomie personală și a fi o persoană activă în societate.

Serviciul public de asistență socială al comunei Bărcănești este structura specializată în administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială și a serviciilor sociale, înființată la nivel de compartiment funcțional în aparatul de specialitate al primarului, cu scopul de a asigura aplicarea politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială.

3. Principiile aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale sunt:

- *Solidaritatea socială*, potrivit căreia întreaga comunitate din localitatea Bărcănești participă la sprijinirea persoanelor vulnerabile care necesită suport și măsuri de protecție socială pentru depășirea sau limitarea unor situații de dificultate, în scopul asigurării incluziunii sociale a acestei categorii de populație;
- *Subsidiaritatea* - în conformitate cu Legea asistenței sociale nr. 292/2011, în situația în care persoana sau familia nu își poate asigura integral nevoile sociale, intervine personalul serviciului public de asistență socială din Primăria Bărcănești. În conformitate cu Codul Administrativ, principiul subsidiarității constă în exercitarea competențelor de către Primăria Comunei Bărcănești;
- *Universalitatea*, potrivit căreia fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege;
- *Abordarea individuală*, potrivit căreia măsurile de asistență socială trebuie adaptate situației particulare de viață a fiecărui individ; acest principiu ia în considerare caracterul și cauza unor situații de urgență care pot afecta abilitățile individuale, condiția fizică și mentală, precum și nivelul de integrare socială a persoanei. Suportul adresat situației de dificultate individuală constă inclusiv în măsuri de susținere adresate membrilor familiei beneficiarului;
- *Parteneriatul*, potrivit căruia Primăria Bărcănești, în parteneriat cu organizațiile neguvernamentale, instituțiile de cult recunoscute de lege, precum și membrii comunității

stabilesc obiective comune, conlucrează și mobilizează toate resursele necesare pentru asigurarea unor condiții de viață decente și demne pentru persoanele vulnerabile;

- *Participarea beneficiarilor*, potrivit căreia beneficiarii din comuna Bărcănești participă la formularea și implementarea politicilor cu impact direct asupra lor, la realizarea programelor individualizate de suport social și se implică activ în viața comunității, prin intermediul formelor de asociere sau direct, prin activități voluntare desfășurate în folosul persoanelor vulnerabile;

- *Eficacitatea*, potrivit căreia utilizarea resurselor publice ale Primăriei Bărcănești are în vedere îndeplinirea obiectivelor programate pentru fiecare dintre activități și obținerea celui mai bun rezultat în raport cu efectul proiectat;

- *Eficiența*, potrivit căreia utilizarea resurselor publice ale Primăriei Bărcănești are la bază respectarea celui mai bun raport cost-beneficiu;

- *Proximitatea*, potrivit căreia serviciile din comuna Bărcănești sunt organizate cât mai aproape de beneficiar pentru facilitarea accesului și menținerea persoanei cât mai mult posibil în propriul mediu de viață;

- *Complementaritatea și abordarea integrată*, potrivit căreia, pentru asigurarea întregului potențial de funcționare socială a persoanei ca membru deplin al familiei, comunității și societății, serviciile sociale din comuna Bărcănești sunt corelate cu toate nevoile beneficiarului și acordate integrat cu o gamă largă de măsuri și servicii din domeniul economic, educațional, de sănătate, cultural, etc;

- *Fundamentarea și intervenția bazate pe dovezi* – procesul decizional din Primăria Bărcănești, pentru fundamentarea politicilor publice și a planificării financiare și pentru implementarea măsurilor de politică asumate se bazează pe analiza de date factuale, pe cele mai bune rezultate științifice, pe valorile și preferințele persoanelor/comunităților și pe judecata și expertiza profesională a specialiștilor;

- *Orientarea către rezultate* – asumarea de către Primăria comunei Bărcănești a unui set de rezultate și depunerea, în mod constant, a unui efort în cadrul unei alocări bugetare definite într-o perioadă de timp specificată pentru a atinge rezultatele propuse;

- *Predictibilitatea* – acțiunile și deciziile Primăriei Bărcănești, privind politicile publice și alocările bugetare stabilite în cadrul bugetar pe termen mediu, contribuie la implementarea obiectivelor strategice și obținerea rezultatelor asumate;

- *Descentralizarea* - dezvoltarea măsurilor în domeniul *incluziunii și reducerii sărăciei* presupune acordarea unui sprijin logistic și financiar pentru comuna Bărcănești. În conformitate cu Codul Administrativ, principiul echității procesului de descentralizare implică asigurarea accesului tuturor cetățenilor la serviciile publice și de utilitate publică. Principiile și regulile procesului de descentralizare sunt aplicabile și competențele transferate anterior reglementării acestor principii și reguli, respectiv, descentralizării serviciului public de asistență socială din Primăria Bărcănești;

- *Activizarea*, potrivit căreia măsurile de asistență socială din comuna Bărcănești au ca obiectiv final încurajarea ocupării, în scopul integrării/reintegrării sociale și creșterii calității vieții persoanei, și întărirea nucleului familial;

- *Repartizarea sarcinilor* - asumarea angajamentului activ de către toate părțile interesate: Primăria Bărcănești, organizațiile neguvernamentale, instituțiile de cult recunoscute de lege, precum și membrii comunității stabilesc obiective comune, conlucrează și mobilizează toate resursele necesare pentru asigurarea unor condiții de viață decente și demne pentru persoanele vulnerabile. Obiectivele, direcțiile de acțiune și măsurile pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale se asumă în cadrul strategiilor locale de dezvoltare și a programelor comunitare pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale, aprobate prin hotărâre a consiliului local al comunei Bărcănești.
- *Adiționalitatea fondurilor* - atingerea obiectivelor va fi asigurată printr-o alocare eficace și suficientă de resurse prin utilizarea fondurilor de la bugetul de stat, de la bugetul Primăriei Bărcănești, a instrumentelor financiare ale UE sau a altor surse de finanțare;
- *Continuitate în planificarea strategică și în alocarea fondurilor aferente* - pentru eficientizarea inițiativelor antisărăcie și pentru incluziune socială, Primăria comunei Bărcănești imprimă în procesul de planificare strategică și al alocării fondurilor aferente o dinamică favorabilă schimbării care să dureze. Reperetele de timp stabilite pentru atingerea obiectivelor sunt în acord cu obiectivele asumate pe termen lung;
- *Consultarea societății civile și demersul colaborativ* - pe tot parcursul ciclului politicii publice (elaborării, aprobării, implementării, monitorizării și evaluării Strategiei și Planului de acțiune), va fi consultată și implicată societatea civilă.

Valorile care stau la baza acordării serviciilor sociale:

- *Respectarea demnității umane*, potrivit căreia fiecărei persoane din comuna Bărcănești îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității, îi sunt respectate statutul individual și social și dreptul la intimitate și protecție împotriva oricărui abuz fizic, psihic, intelectual, politic sau economic;
- *Respectarea dreptului la autodeterminare*, potrivit căreia fiecare persoană din comuna Bărcănești are dreptul de a face propriile alegeri, indiferent de valorile sale sociale, asigurându-se că aceasta nu amenință drepturile sau interesele legitime ale celorlalți;
- *Respectarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale în implementarea măsurilor de prevenire și combatere a sărăciei și riscului de excluziune socială*, potrivit căruia fiecare persoană din comuna Bărcănești are acces la serviciile de asistență socială în toate comunitățile marginalizate, respectiv în unitățile administrativ-teritoriale în care există zone/sectoare de recensământ în care valoarea indicatorilor referitori la capitalul uman, condiții de locuire și ocupare în sectorul formal depășește pragul național;
- *Transparența*, potrivit căreia se asigură creșterea gradului de responsabilitate a Primăriei comunei Bărcănești față de cetățean, precum și stimularea participării active a beneficiarilor la procesul de luare a deciziilor; asigurarea accesului cetățenilor la informațiile relevante privind alocarea și cheltuirea resurselor publice pentru realizarea rezultatelor planificate;
- *Nediscriminarea*, potrivit căreia persoanele vulnerabile din comuna Bărcănești beneficiază de măsuri și acțiuni de protecție socială fără restricție sau preferință față de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, categorie socială, opinie, sex ori orientare sexuală, vârstă, apartenență politică, dizabilitate, boală cronică necontagioasă, infectare HIV sau apartenență la o categorie defavorizată;

- *Egalitatea de șanse*, potrivit căreia beneficiarii din comuna Bărcănești, fără niciun fel de discriminare, au access în mod egal la oportunitățile de împlinire și dezvoltare personală, dar și la măsurile și acțiunile de protecție socială;
- *Confidențialitatea*, potrivit căreia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii din comuna Bărcănești au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și a informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află;
- *Dreptul la liberă alegere a furnizorului de servicii*, potrivit căruia beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia are dreptul de a alege liber dintre furnizorii acreditați;
- *Independența și individualitatea* - fiecare persoană din comuna Bărcănești are dreptul să fie parte integrantă a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea; persoanele au dreptul să-și aleagă serviciul social care să le asigure starea de normalitate, păstrându-și independența și individualitatea, evitând etichetarea lor ca beneficiari de asistență socială, ca fiind diferiți de ceilalți cetățeni.

Respectarea principiilor sus-menționate duc la:

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

b) asigurarea relației 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 din comuna Bărcănești;

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

d) relația dintre furnizori și Primăria comunei Bărcănești, 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 și îmbunătățirea condițiilor de muncă din comuna Bărcănești: recrutarea de personal calificat și asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condițiilor de lucru adecvate și a echipamentelor specifice activităților derulate, asigurarea sănătății și securității la locul de muncă.

4. Obiective ale planului de dezvoltare a serviciilor sociale din comuna Bărcănești, programe, măsuri și indicatori:

- funcționarea în regim de intervenție imediată, nefiind necesară încheierea contractului de furnizare de servicii;
- intervenția integrată;

- flexibilitatea organizării serviciului în locul unde este necesară intervenția;
- posibilitatea prestării serviciilor fără evaluarea nevoilor persoanei, în funcție de tipul de intervenție, fiind suficientă înregistrarea persoanelor în registrul de evidență sau în liste de prezență;
- promovarea unei imagini pozitive în comunitate a categoriilor de persoane vulnerabile sau aflate în situații de dificultate din comuna Bărcănești;
- promovarea comportamentului civic și asumarea responsabilității sociale de către toți actorii sociali, în vederea prevenirii situațiilor de risc, în comuna Bărcănești;
- respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare din comuna Bărcănești;
- protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare din comuna Bărcănești;
- încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate din comuna Bărcănești;
- asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare, și asigurarea confidențialității și a eticii profesionale în Primăria Bărcănești;
- primordialitatea responsabilizării persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- promovarea relațiilor de colaborare cu celelalte compartimente din cadrul Primăriei comunei Bărcănești, precum și cu toți actorii sociali;
- promovarea parteneriatelor cu ONG-uri din domeniul social și implicarea voluntarilor în sprijinirea persoanelor vulnerabile.

Obiectivul nr. 1: Înființarea unui serviciu social de asistență și suport care să vină în ajutorul persoanelor adulte cu dizabilități din comuna Bărcănești.

a) Denumire/Categorie serviciu social

Înființarea **serviciului social de asistență și suport, cod 8899 SC-D-I**, cu scopul de a sprijini și asista persoanele cu dizabilități din comuna Bărcănești, informarea și consilierea beneficiarilor privind drepturile sociale și serviciile sociale disponibile, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, creșterii calității vieții și promovării incluziunii sociale.

Serviciul de asistență și suport este serviciul social ce cuprinde un ansamblu de activități realizate pentru a răspunde nevoilor specifice individuale ale persoanelor adulte cu dizabilități și ale membrilor familiei sau reprezentanților lor, în vederea depășirii situațiilor de dificultate și prevenirii instituționalizării. Grupul țintă este format din persoanele adulte cu dizabilități, încadrate într-un grad de handicap, având domiciliul pe raza comunei Bărcănești.

Serviciile de asistență și suport pentru persoane adulte cu dizabilități vor fi furnizate prin grija Serviciului public de asistență socială, și vor funcționa cu respectarea prevederilor cadrului

general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile domeniului social.

Standardul minim de calitate aplicabil acestui serviciu este prevăzut în anexa 7 din Ordinul nr. 82/2019 privind aprobarea Standardelor minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

Serviciul de asistență și suport va fi înființat prin Hotărârea Consiliului Local Bărcănești și va funcționa în cadrul/ subordinea Serviciului public de asistență socială.

Activitățile specifice ale Serviciului de asistență și suport sunt:

→ de furnizare a serviciilor sociale prin asigurarea următoarelor activități:

- *activități de informare și consiliere socială*: informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere; sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prietenii etc.; informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces; informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței; informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.; informare și suport pentru obținerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz; informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale; suport pentru identificarea de locuri de muncă și orientare socio-profesională; demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă; informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare; sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber;

- *consiliere psihologică*: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea;

- *activități pentru facilitarea independenței beneficiarului*: consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață sănătos și activ; analiză și soluții pentru adaptarea locuinței; instruire pentru utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și tehnologiilor de acces; analiză și soluții pentru adaptarea locului de muncă, după caz; informare cu privire la servicii și soluții terapeutice existente, noi cercetări, noi echipamente; informare privind îngrijirea stării generale, prin menținerea unei diete echilibrate, a unui nivel adecvat de activitate fizică, menținerea legăturii cu medicul de familie, altele; sprijin pentru dezvoltarea limbajului, inclusiv interpretare în limbaj mimico-gestual sau în limbaj specific surdocecității;

- *activități privind dezvoltarea mobilității*: aplicarea de tehnici și exerciții pentru schimbarea poziției corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, brațul, alte părți ale corpului, pentru deplasarea prin mers

sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport; kinetoterapie/ fiziokinetoterapie; masaj; terapii de relaxare; instruire cu privire la exercițiile zilnice; consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață activ; măsuri de prevenire a riscurilor posibile de accidente cauzate de mediul ambiental; instruire pentru utilizarea bicicletei medicinale, a stepper-ului sau a altor tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces.

→ *de informare a beneficiarilor*, potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate, prin asigurarea următoarelor activități:

- elaborarea și difuzarea de materiale informative publicului interesat;
- punerea la dispoziția beneficiarilor și a tuturor celor interesați a informațiilor referitoare la activitatea serviciului social;
- elaborarea de rapoarte de activitate.

→ *de promovare a drepturilor beneficiarilor* și a unei imagini pozitive a acestora, de promovare a drepturilor omului în general, precum și de prevenire a situațiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare, potrivit scopului acestuia, prin asigurarea următoarelor activități:

- elaborarea Cartei beneficiarilor, aducerea la cunoștința beneficiarilor și aparținătorilor acestora;
- prevenirea degradării stării de sănătate și menținerea unui stadiu cât mai ridicat al autonomiei.

→ *de asigurare a calității serviciilor sociale* prin realizarea următoarelor activități:

- elaborarea instrumentelor standardizate utilizate în procesul de acordare a serviciilor;
- realizarea de evaluări periodice a serviciilor prestate;
- elaborarea și aplicarea chestionarelor de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor.

→ *de administrare a resurselor* serviciului social prin realizarea următoarelor activități:

- centralizarea necesarului de materiale pentru derularea activității serviciului social;
- întocmirea orarului activității desfășurate în teren.

b) Etapele de parcurs pentru înființarea și dezvoltarea serviciului social

→ *Managementul serviciului social – organizare și funcționare*

Serviciul de asistență și suport va avea program de minim 40 ore/săptămână și se va desfășura la sediul serviciului social sau în teren, după caz, în conformitate cu nevoile specifice ale beneficiarilor; programul de lucru va fi afișat în loc vizibil.

Beneficiarii sunt persoane adulte cu dizabilități, membrii familiei acestora, persoane care au calitatea de tutore, curator, asistent personal sau asistent personal profesionist.

Primăria Bărcănești asigură spațiu/spații care respectă condiții minime de accesibilitate și siguranță pentru desfășurarea activităților și serviciilor sociale.

Serviciul de asistență și suport va deține și respecta un regulament de organizare și funcționare și îl va face cunoscut în cadrul unor sesiuni de informare a personalului, cel puțin o dată pe an; tabelul cu participanții la sesiunile de informare și semnăturile acestora constituie anexă la ROF.

Activitatea serviciului de asistență și suport va fi coordonată de o persoană cu responsabilitatea de coordonator, absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă, care asigură un management eficient și modern în vederea creșterii permanente a calității serviciilor.

Coordonatorul serviciului de asistență și suport elaborează anual, în luna februarie a anului curent pentru anul anterior, un raport de activitate care cuprinde cel puțin următoarele: scurta descriere a activităților, gradul de implementare a standardelor de calitate și problemele întâmpinate, proiecte finanțate, rezultatele controalelor, propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de viață, inclusiv măsurile care s-au impus din analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor/ reprezentanților legali față de calitatea vieții; raportul este avizat de către Primăria Bărcănești și este disponibil la sediul acestuia; raportul va fi postat pe site-ul Primăriei Bărcănești.

Primăria Bărcănești respectă prevederile actelor normative, inclusiv ale standardelor specifice de calitate, referitoare la structura, calificarea și responsabilizarea personalului față de serviciile și activitățile din serviciul de asistență și suport. Primăria Bărcănești are și respectă planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul angajat.

Planul anual de instruire și formare profesională cuprinde module de instruire privind, cel puțin: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități.

Personalul serviciului de asistență și suport va fi instruit/format anual cu privire la: egalitatea de șanse; prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități, altele; dovada instruirilor/formărilor se include în dosarul de personal.

Primăria Bărcănești consemnează sesiunile de instruire în Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în care se menționează: data și tema instruirii, numele și semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea.

Primăria Bărcănești asigură comunicarea și colaborarea regulată referitoare la nevoile beneficiarilor cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene și cu alte instituții publice locale și centrale. Primăria Bărcănești încurajează activitatea voluntarilor și folosește serviciile acestora în interesul beneficiarilor, în condițiile

legii; activitatea voluntarilor este coordonată de coordonatorul serviciului de asistență și suport.

Primăria Bărcănești promovează parteneriatul în îngrijirea și protecția persoanelor adulte cu dizabilități, prin identificarea și implicarea de organisme guvernamentale sau neguvernamentale, specialiști sau alte persoane din diferite domenii de activitate.

Persoane responsabile: personalul din cadrul serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: serviciul de asistență și suport este organizat și funcționează cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

→ *Informarea beneficiarilor*

Serviciul public de asistență socială al primăriei comunei Bărcănești asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul Serviciului de asistență și suport, modul de organizare și funcționare al acestuia și pune la dispoziție materiale informative privind activitățile derulate. Materialele informative vor conține date despre localizarea și organizarea serviciului, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciului, cuantumul contribuției financiare a beneficiarului dacă este cazul etc. Materialele informative vor fi disponibile pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic, inclusiv pe site-ul Primăriei Bărcănești (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare).

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal vor deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convenționali.

În cazul serviciilor pentru persoanele cu dizabilități ale comunei Bărcănești, materialele informative vor fi prezentate și în forme adaptate pentru a fi accesibile acestora (easy to read, Braille, CD video/audio, etc).

Materialele informative privind serviciile sociale vor fi mediatizate la nivelul comunei Bărcănești și prin intermediul cabinetelor de familie.

Pe lângă informarea inițială, ori de câte ori situația o impune, primăria Bărcănești va organiza sesiuni de informare a beneficiarilor privind activitatea proprie.

Primăria Bărcănești va desemna o persoană responsabilă pentru activitățile de comunicare cu publicul și o persoană responsabilă pentru activitatea de informare a beneficiarilor.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a serviciului de asistență și suport, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

→ *Admiterea și accesarea serviciului social*

Primăria comunei Bărcănești va elabora o procedură de admitere a serviciului, în care va preciza, cel puțin: criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, etapele procesului de admitere și documentele necesare, condițiile încetării acordării serviciului, conținutul contractului de furnizare de servicii și modelul acestuia, drepturile și obligațiile părților.

Procedura precizează documentele necesare pentru admiterea persoanei, printre care:

- a) cerere de admitere;
- b) copie de pe actele de identitate și stare civilă, după caz;
- c) copie de pe documentul care atestă încadrarea în grad de handicap pentru persoane adulte, în termen de valabilitate;
- d) raportul de anchetă socială, după caz.

Primăria Bărcănești emite dispoziția de admitere în baza analizei documentelor depuse; copia de pe dispoziția de admitere va fi inclusă în dosarul personal. Primăria Bărcănești elaborează și actualizează, după caz, modelul de contract de furnizare de servicii pe baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Serviciul de asistență și suport explică beneficiarului sau reprezentantului său legal prevederile din contractul de furnizare de servicii, înainte de a fi semnat, utilizând, după caz, formate accesibilizate: prezentări audio-video, limbaj mimico-gestual etc.

Primăria Bărcănești încheie contractul de furnizare de servicii cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul legal al acestuia, în cel puțin trei exemplare originale: un exemplar se păstrează în dosarul personal al beneficiarului, un exemplar se păstrează la sediul primăriei iar un exemplar se înmânează beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere.

→ *Dosarul personal al beneficiarului*

Serviciul de asistență și suport completează dosarul inițial al beneficiarului cu alte documente prevăzute de standardele de calitate sau de legislația în vigoare. Beneficiarul sau reprezentantul său legal poate consulta dosarul personal, la solicitare. Consultarea dosarului personal de către o persoană din sistemul de protecție/ asistență socială se face în prezența personalului Primăriei Bărcănești.

Consultarea dosarului personal de către o persoană din afara sistemului de protecție/ asistență socială se face cu acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului legal, în prezența personalului cu atribuții din Primăria Bărcănești; acordul scris se păstrează în dosarul personal. La solicitarea scrisă a beneficiarului/ reprezentantului său legal, Primăria Bărcănești pune la dispoziția acestuia o copie a dosarului personal. Primăria Bărcănești asigură

păstrarea/arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor, în condiții de siguranță și confidențialitate, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea acordării serviciilor. Serviciul de asistență și suport deține evidența dosarelor personale arhivate, pe suport hârtie sau electronic.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Dosarele personale ale beneficiarilor conțin cel puțin documentele prevăzute de standardele de calitate și sunt păstrate în regim de confidențialitate și siguranță.

→ *Încetarea acordării serviciilor*

Primăria Bărcănești informează beneficiarii asupra condițiilor de încetare a acordării serviciilor.

Încetarea acordării serviciilor serviciului de asistență și suport către beneficiar se poate face:

- a) la cererea beneficiarului/ reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
- b) prin decizia argumentată a coordonatorului serviciului de asistență și suport;
- c) prin acordul părților.

Primăria Bărcănești înregistrează zilnic beneficiarii și serviciile oferite în Registrul de evidență gestionat de coordonatorul serviciului de asistență și suport, în condiții de siguranță și confidențialitate.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarilor le este încetată acordarea serviciilor în condiții cunoscute și acceptate.

→ *Evaluarea și planificarea*

Acordarea serviciilor serviciului de asistență și suport se realizează în baza evaluării nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor.

Primăria comunei Bărcănești elaborează și aplică procedura de evaluare a nevoilor individuale specifice ale beneficiarilor. Procedura precizează cel puțin: tipul de evaluare (inițială/ periodică/la nevoie), metodele de evaluare aplicate, inclusiv din punct de vedere al necesității de adaptare a mediului ambiant, tehnologii și dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare, personalul implicat.

Personalul serviciului de asistență și suport cunoaște și aplică procedura de evaluare.

Echipa multidisciplinară care realizează evaluarea poate fi: asistent social, psiholog, psihopedagog, logoped, medic, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, terapeut ocupațional, consilier vocațional; acolo unde este cazul, pot interveni interpreți de limbaj mimico- gestual.

În cadrul evaluării, personalul implicat urmărește recomandările din planul individual de servicii și din programul individual de reabilitare și integrare socială, din alte documente de evaluare realizate de structuri specializate, alți specialiști sau de alte instituții/servicii publice. Ulterior evaluării inițiale, evaluarea va fi realizată în funcție de obiectivele planificate pe termen scurt sau mediu și ori de câte ori este nevoie.

Beneficiarul este evaluat din punct de vedere al nevoilor de informare și consiliere și al nevoilor specifice legate de barierele cu care se confruntă privind integrarea și participarea la viața socială, al interesului pentru incluziune socială sau ocupare în muncă sau pentru lucrul în grup și altele.

Rezultatele evaluării sunt consemnate în Fișa de evaluare. Fișa de evaluare cuprinde cel puțin următoarele: informații despre evaluare, nevoile identificate, data următoarei evaluări, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

În cadrul evaluării, personalul serviciului de asistență și suport implică beneficiarul, îi solicită și îi ascultă opinia. Reprezentantul legal participă la evaluare ori de câte ori aceasta se realizează; în cazul în care reprezentantul legal optează în scris pentru a nu participa la evaluare, rezultatul evaluării îi va fi adus la cunoștință.

Fișa de evaluare este inclusă în dosarul personal al beneficiarului, însoțită sau nu de alte documente suplimentare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii conform nevoilor specifice identificate.

→ *Planul personalizat*

Personalul care a efectuat evaluarea completează Planul personalizat (PP) pentru fiecare beneficiar. În PP sunt specificate, cel puțin: serviciile și activitățile care vor fi acordate beneficiarului prin serviciul de asistență și suport pe baza evaluării, obiectivele pe termen scurt sau mediu, durata acordării și programarea, timpul aferent intervenției exprimat în ore/zi sau ore/săptămână, materialele și/sau echipamentele necesare, modalitățile de intervenție, data viitoarei revizuirii, concluzii, profesia și semnăturile persoanelor care au efectuat evaluarea, precum și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

În planul personalizat se consemnează relația beneficiarului - persoană adultă cu dizabilități - cu membrii familiei care au solicitat servicii de asistență și suport, modalitatea de implicare a familiei/altor persoane în îngrijirea/asistența persoanei adulte cu dizabilități.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul serviciului de asistență și suport, completează rubrica de concluzii din PP, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate. Beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a PP ori de câte ori acesta este revizuit. Planul personalizat este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește servicii în funcție de nevoile identificate prin evaluare, pe durată determinată.

→ *Monitorizare*

Coordonatorul serviciului de asistență și suport monitorizează implementarea planului personalizat al beneficiarului, utilizând Fișa de monitorizare. Evoluția situației beneficiarilor este discutată lunar, pe baza planului personalizat, în întâlnirea coordonatorului serviciului de asistență și suport cu personalul care lucrează cu beneficiarul. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre coordonatorul serviciilor de îngrijire la domiciliu și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. La încetarea acordării serviciilor, Fișa de monitorizare se include în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarilor li se asigură implementarea planului personalizat.

→ *Informare și consiliere socială*

Activitățile de informare și consiliere socială sunt recomandate de echipa de evaluare în planul personalizat, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul serviciului de asistență și suport.

Principalele activități, după caz, constau în:

- a) informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere;
- b) consiliere și suport pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc.;
- c) consiliere și suport pentru demersurile privind obținerea de tehnologii și dispozitive asistive și/sau tehnologii de acces, după caz;
- d) informare și suport pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinței;
- e) informare despre programele de lucru, facilitățile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare și reabilitare, tratamente balneo etc.;
- f) informare și suport pentru obținerea unor servicii de transport: roșie, card de parcare, bilete de tren/autobuz;
- g) informare despre activități și servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privați, îndeosebi organizații neguvernamentale;
- h) suport pentru identificare locuri de muncă și orientare socio-profesională;

- i) consiliere și sprijin pentru angajare și păstrarea locului de muncă;
- j) demersuri pentru conștientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potențialul și facilitățile angajării persoanelor cu dizabilități, realizarea analizei locului și a mediului de muncă;
- k) informare privind rețelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situații de viață asemănătoare;
- l) sprijin pentru participare la activități sportive, culturale, de petrecere a timpului liber.

Activitățile de informare și consiliere socială se pot desfășura la sediul serviciului social sau la domiciliul beneficiarului.

Personalul implicat în activitățile de informare și consiliere socială poate fi asistentul social. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

Coordonatorul serviciului de asistență și suport poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul serviciului de asistență și suport, completează rubrica de concluzii din planul personalizat, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate. La încetarea acordării serviciilor, planul personalizat și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt informați cu privire la drepturile și facilitățile sociale.

→ *Consilierea psihologică*

Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în planul personalizat, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul serviciului de asistență și suport.

Consilierea are ca obiective: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, ș.a.

Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere și terapie suportivă, intervenții terapeutice specifice și alte terapii pentru dezvoltarea competențelor parentale.

Primăria Bărcănești asigură și dotează corespunzător un spațiu pentru desfășurarea consilierii psihologice, individuale sau de grup. Consilierea psihologică se poate acorda și la domiciliul beneficiarilor.

Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog, psihoterapeut. Primăria Bărcănești poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari. Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

Coordonatorul serviciului de asistență și suport poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat. La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul serviciului de asistență și suport, completează rubrica de concluzii din planul personalizat, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate. La încetarea acordării serviciilor, planul personalizat și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarilor li se acordă intervenții specializate pentru menținerea echilibrului psiho-afectiv și optimizare personală.

→ *Facilitarea independenței beneficiarului*

Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului sunt recomandate de echipa de evaluare în planul personalizat, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul serviciului de asistență și suport.

Principalele activități, după caz, constau în:

- a) consiliere și informare cu privire la importanța menținerii unui mod de viață sănătos și activ prin diete echilibrate, nivel adecvat de activitate fizică și altele;
- b) analiză și soluții pentru adaptarea locuinței;
- c) instruire pentru utilizarea tehnologiilor și dispozitivelor asistive și/sau a tehnologiilor de acces;
- d) analiză și soluții pentru adaptarea locului de muncă, după caz;
- e) informare cu privire la servicii și soluții terapeutice existente, noi cercetări, noi echipamente;
- f) sprijin pentru dezvoltarea competențelor de relaționare, de muncă sau de lucru în echipă;
- g) informare privind respectarea unor practici sexuale sănătoase;
- h) interpretare în limbaj mimico-gestual sau în limbaj specific surdocecității.

Activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului se pot desfășura și la domiciliul beneficiarilor.

Personalul implicat în activitățile pentru facilitarea independenței beneficiarului poate fi: asistent social, medic, psiholog, psihopedagog, logoped, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, tehnician evaluare, recomandare, furnizare și adaptare fotolii rulante, pedagog social, lucrător social, consilier vocațional, interpret de limbaj mimico-gestual, alți terapeuți. Primăria Bărcănești poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal.

Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

Coordonatorul serviciului de asistență și suport poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul serviciului de asistență și suport, completează rubrica de concluzii din planul personalizat, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate. La încetarea acordării serviciilor, planul personalizat și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc informații, asistență și suport pentru a-și menține independența.

→ *Suport individual/ grup de suport*

Activitățile privind organizarea și realizarea de suport individual/ grupuri suport pentru beneficiari sunt recomandate de echipa de evaluare în planul personalizat, se efectuează conform planificării și sunt monitorizate din punct de vedere al realizării de către coordonatorul serviciului social.

Activitățile au ca scop dezvoltarea de abilități parentale prin împărtășirea de competențe între membrii din diferite familii, dezvoltarea abilităților de îngrijire a persoanelor adulte cu dizabilități, crearea și dezvoltarea rețelei de sprijin comunitar, dezvoltarea capacității membrilor de familie de a face față provocărilor legate de problematica handicapului, reducerea izolării părinților prin relaționarea cu alți părinți, altele.

Principalele activități, după caz, constau în:

- a) organizarea și desfășurarea de întâlniri de suport individual, în funcție de obiectivele stabilite prin evaluare;
- b) organizarea și desfășurarea de grup de suport, pentru beneficiari cu probleme comune;

- c) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind cunoașterea legislației în domeniul dizabilității, a prevederilor specifice referitoare la persoanele adulte cu dizabilități, clarificări de termeni și concepte, altele;
- d) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de comunicare cu persoanele adulte cu dizabilități, transfer de informații și experiențe personale privind tipurile de comunicare: limbaj ușor de citit, limbaj mimico-gestual, comunicare augmentativă, limbaj non-verbal, altele;
- e) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de transfer și mobilizare, pentru deplasare, transfer experiențe personale, altele;
- f) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind tehnici și metode de motivare pentru pregătirea pentru muncă, transfer de experiențe personale, altele;
- g) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind limitarea dependențelor de tutun, alcool, altele;
- h) organizarea și desfășurarea de întâlniri de grup de suport privind încurajarea și susținerea participării la acțiuni din comunitate, la evenimente, manifestări colective, în vederea evitării izolării sociale, altele.

Activitățile de suport individual se pot desfășura și la domiciliul beneficiarilor.

Personalul implicat în activitățile de suport individual/grup de suport pentru beneficiari poate fi: asistent social, medic, asistent medical, soră medicală, psiholog, psihoterapeut, terapeut ocupațional, instructor de ergoterapie, kinetoterapeut, fiziokinetoterapeut, pedagog social, lucrător social, consilier vocațional, infirmieră, alți terapeuți. Primăria Bărcănești poate implica și alți specialiști, în vederea asigurării unor servicii specifice pentru beneficiari.

Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

Coordonatorul serviciului de asistență și suport poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul serviciului de asistență și suport, completează rubrica de concluzii din planul personalizat, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate. La încetarea acordării serviciilor, planul personalizat și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarilor li se acordă suport individual sau în grup.

→ *Asistență și suport pentru luarea unei decizii*

Primăria Bărcănești elaborează și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii. Procedura de lucru precizează cel puțin: contextul și metodele de evaluare aplicate, modul de acordare și etapele procesului de asistență și suport, documentele utilizate, instrumentele de lucru, personalul implicat. Personalul serviciului social cunoaște și aplică procedura privind acordarea asistenței și suportului pentru luarea unei decizii.

Asistența pentru luarea unei decizii este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării și este monitorizată din punct de vedere al realizării de către coordonatorul serviciului social. Asistența pentru luarea unei decizii presupune acțiuni adecvate de pregătire, consiliere, informare și sprijin direct în scopul realizării unei alegeri între două sau mai multe alternative, beneficiarul fiind constant în centrul procesului, într-un mediu formalizat și de încredere.

Acordarea de asistență pentru luarea unei decizii de către beneficiar poate fi însoțită de activități de abilitare și reabilitare personală, care promovează autodeterminarea.

Acordarea de asistență pentru luarea unei decizii poate cuprinde, după caz:

- a) informare și consiliere cu privire, fără a se limita, la: drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări privind demersurile de obținere a acestora etc.;
- b) asistență și suport pentru ordonarea logică a informațiilor privind identificarea unei probleme, în funcție de context, situații similare etc.;
- c) asistență și suport pentru explorarea și evaluarea alternativelor;
- d) asistență și suport pentru alegerea variantei finale și asumarea responsabilității consecințelor;
- e) asistență și suport pentru desfășurarea de acțiuni de către beneficiar conform deciziei luate;
- f) asistență și suport pentru revizuirea deciziei luate, după caz, în funcție de modificarea contextului.

Asistența se poate desfășura și la domiciliul beneficiarului sau în alte locații în care acesta se află. Personalul implicat în acțiunile legate de asistența pentru luarea unei decizii poate fi: jurist, avocat, asistent social, psiholog, consilier vocațional, medic în specialitate psihiatrie, interpret de limbaj mimico-gestual, alți specialiști, după caz.

Primăria Bărcănești acordă sprijin personalului implicat în activitatea de asistență și suport în luarea unei decizii promovând colaborarea cu alți specialiști din organizații neguvernamentale.

Beneficiarul este implicat în toate etapele procesului de asistență pentru luarea unei decizii.

Personalul folosește Fișa beneficiarului, în care consemnează intervenția la domiciliu și durata acesteia; fișa este contrasemnată de beneficiar/reprezentant legal. Personalul relaționează cu beneficiarul, menține un climat suportiv, dovedește respect și oferă acestuia confort fizic și psihic.

Coordonatorul serviciului de asistență și suport poate efectua vizite la domiciliul beneficiarului pentru a se asigura de efectuarea în bune condiții a serviciilor și pentru a cunoaște gradul de satisfacție față de calitatea acestora; vizitele pot fi efectuate împreună cu personalul implicat.

La încetarea acordării serviciilor, personalul implicat, împreună cu coordonatorul serviciului de asistență și suport, completează rubrica de concluzii din planul personalizat, precizând evoluția persoanei și problemele întâmpinate. La încetarea acordării serviciilor, planul personalizat și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarilor li se acordă asistență individuală pentru luarea de decizii conform voinței și preferințelor proprii.

→ *Respectarea drepturilor beneficiarilor*

Primăria comunei Bărcănești cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor. În acest sens, instituția va elabora o Cartă a drepturilor beneficiarilor care are în vedere cel puțin următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

Periodic, se vor planifica și organiza sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor, ce vor fi consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

→ *Managementul situațiilor de risc*

Primăria Bărcănești elaborează și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc.

Procedura precizează, cel puțin: modalitățile concrete de acțiune pre și post situație de risc, în următoarele contexte: când beneficiarii manifestă tulburări de comportamente distructive, în caz de agresiune din partea beneficiarului, plecare neanunțată, altele.

Serviciul de asistență și suport cunoaște și aplică procedura privind managementul situațiilor de risc și comunică către Primarul comunei Bărcănești, în termen de maxim 4 ore, situațiile care au necesitat intervenția de urgență. Documentul care atestă intervenția în situația de risc este inclus în dosarul personal al beneficiarului.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc sprijin adecvat în situații de risc.

→ *Codul de etică*

Primăria comunei Bărcănești va elabora și un cod de etică care va cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Serviciul de asistență și suport cunoaște și aplică Codul de etică. Primăria Bărcănești organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarilor li se asigură tratament egal.

→ *Protecția împotriva abuzurilor și neglijării*

Primăria Bărcănești va utiliza o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali/convenționali.

Procedura precizează cel puțin: regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz; modul de gestiune a bunurilor sau banilor beneficiarilor. Procedura precizează totodată modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.

Serviciul de asistență și suport cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului.

Primăria Bărcănești organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual.

Primăria Bărcănești încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de neglijare, exploatare, violență și abuz. Primăria înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, toate situațiile de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al serviciului de asistență și suport și/sau al organelor abilitate, apoi arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz împreună cu soluțiile de rezolvare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva tuturor formelor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

→ *Protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante*

Primăria Bărcănești elaborează și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante. Procedura precizează cel puțin: modul de identificare și semnalare a cazurilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante; raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante. Serviciul de asistență și suport cunoaște și aplică procedura privind protecția împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

Primăria Bărcănești organizează anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/ formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante și încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de tratament crud, inuman sau degradant.

Primăria Bărcănești înregistrează, în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, toate situațiile de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante și acționează pentru rezolvare, cu sprijinul beneficiarului, al serviciului de asistență și suport și/sau al organelor abilitate, apoi arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante împreună cu soluțiile de rezolvare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.

→ *Sesizări și reclamații*

Primăria Bărcănești elaborează și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/ reclamațiilor beneficiarilor. Procedura precizează, cel puțin: modul de informare a

beneficiarilor sau reprezentanților lor legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/ reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în serviciul de asistență și suport. Personalul serviciului de asistență și suport cunoaște și aplică procedura privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor.

Primăria Bărcănești poate apela la mediatori externi în anumite situații considerate critice. Primăria Bărcănești înregistrează și arhivează toate sesizările/ reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarii își pot exprima opinia cu privire la calitatea îngrijirii și protecției în serviciul de asistență și suport și pot depune reclamații în caz de nemulțumire.

→ *Satisfacția beneficiarilor*

În scopul autoevaluării calității activității proprii, Primăria Bărcănești va aplica un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate, într-o manieră care să respecte confidențialitatea. Primăria comunei Bărcănești încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate.

Coordonatorul serviciului de asistență și suport și doi reprezentanți ai personalului analizează chestionarele iar rezultatele analizei vor fi incluse în raportul anual.

Persoane responsabile: personalul din cadrul Serviciului de asistență și suport, Primarul comunei Bărcănești.

Rezultate așteptate: Beneficiarii își pot exprima satisfacția sau insatisfacția față de activitățile și serviciile de asistență și suport.

5. Perioada de implementare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale este de 5 ani.

6. Resurse pentru implementarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale

a) estimări pe ani/surse de finanțare/categorii de cheltuieli etc.:

În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, Primăria comunei Bărcănești are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

Finanțarea cheltuielilor serviciilor se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:

- bugetul alocat serviciilor sociale, din bugetul Primăriei comunei Bărcănești
- donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;

- fonduri externe rambursabile și nerambursabile;
- alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

b) contracte/angajamente etc. care stau la baza estimărilor

-prevederi bugetare, contracte de sponsorizare

c) estimarea normativului de personal cu respectarea normativului de personal prevăzut în legislația în vigoare aplicabilă serviciului social planificat:

- personal de conducere

- personal de specialitate, ce poate fi format din: asistent social (263501), psiholog (263411).

d) identificarea spațiului în care urmează să funcționeze serviciile sociale; aranjamente cu privire la edificarea/ închirierea/ amenajarea/ modernizarea spațiilor în care urmează să funcționeze serviciile sociale:

- serviciile sociale vor fi oferite la primărie sau la domiciliul beneficiarilor;

e) resurse financiare și costul mediu lunar pe beneficiar estimat:

La estimarea resurselor necesare, primăria comunei Bărcănești va avea în vedere:

- obligațiile prevăzute în legislația privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- standardele de calitate în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate;
- standardele de cost în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate;
- regulamentele-cadru de organizare și funcționare aplicabile serviciilor sociale planificate;
- alte acte normative care reglementează organizarea și funcționarea serviciilor sociale/ obiectivului în care urmează să funcționeze serviciile sociale etc.

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 se are în vedere, pentru fiecare dintre serviciile sociale pe care intenționăm să le înființăm, atingerea cerințelor minimale - standardele minime de calitate și, după caz, a indicatorilor de performanță aferenți nivelelor de calitate I sau II, 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, primăria comunei Bărcănești stabilește nivelul de performanță pe care îl planifică, pentru indicatorii prevăzuți în modelul fișei de autoevaluare aplicabile serviciului social respectiv.

Indicatorii de performanță pe care îi avem în vedere sunt:

- *indicatori de produs*, ce indică cantitatea sau volumul serviciilor prestate pentru atingerea obiectivelor. Indicatorii de produs sunt utilizați la evaluarea necesităților de finanțare și pentru determinarea resurselor necesare:
 - Numărul de cazuri de risc identificate conform metodologiei Managementului de caz;
 - Numărul cererilor de servicii sociale înregistrate;
 - Numărul beneficiarilor de servicii;
 - Numărul unităților de personal angajate în servicii;
 - Numărul angajaților instruiți pe parcursul anului;
- *indicatori de eficiență*, ce caracterizează eficiența activităților derulate și exprimă relația dintre serviciile prestate și resursele utilizate pentru prestarea lor. Indicatorii de eficiență exprimă cantitatea medie a resurselor consumate (timp, cost) pentru obținerea unei unități de produs sau rezultat:
 - Costul mediu lunar per beneficiar într-un serviciu (lei);
 - Durata medie de plasament a unui beneficiar într-un serviciu (luni);
 - Numărul mediu de beneficiari per manager de caz;
 - Raportul dintre numărul de beneficiari și numărul de angajați în fiecare tip de serviciu.
- *indicatori de rezultat*, ce reflectă gradul de atingere a scopului și obiectivelor propuse. Indicatorii de rezultat prezintă o importanță deosebită, deoarece evaluează impactul și evidențiază schimbările economice și sociale realizate prin intermediul serviciilor:
 - Ponderea persoanelor pentru care s-a prevenit instituționalizarea din numărul total de persoane cu risc de instituționalizare;
 - Ponderea persoanelor dezinstituționalizate plasate în servicii sociale comunitare;
 - Ponderea serviciilor sociale acreditate în numărul total de servicii funcționale;
 - Ponderea persoanelor care beneficiază de servicii sociale din numărul total de persoane eligibile (reflectă discrepanța dintre cererea și oferta de servicii);
 - Nivelul mediu de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile prestate.

8. Organizarea monitorizării și evaluării planului de dezvoltare a serviciilor sociale din comuna Bărcănești:

Pentru a urmări eficiența obiectivelor stabilite în cadrul Planului de Dezvoltare a Serviciilor Sociale este nevoie de o monitorizare permanentă și de evaluarea rezultatelor activităților întreprinse. Întrucât Planul de Dezvoltare a Serviciilor Sociale al comunei Bărcănești este conceput pe o perioadă de 5 ani obiectivele stabilite vor fi atinse treptat, în funcție de priorități.

Monitorizarea și evaluarea implementării planului de dezvoltare a serviciilor sociale constau, în principal, în verificarea atingerii obiectivelor propuse. Monitorizarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale se va face prin întocmirea de rapoarte trimestriale și anuale.

a) responsabilitățile enumerate pentru fiecare dintre etapele de implementare:

- Consiliul local al comunei Bărcănești: aprobă manualul de proceduri interne și planul de dezvoltare a serviciilor sociale, aprobă înființarea serviciilor sociale;

- Primarul comunei Bărcănești: asigură funcționalitatea serviciului public de asistență socială și identifică resursele necesare funcționării serviciilor sociale, aprobă procedurile și instrumentele de lucru necesare;
- Personalul din cadrul serviciului public de asistență socială: asigură ducerea la îndeplinire a planului de dezvoltare a serviciilor sociale.
- b) monitorizare și evaluare: primarul, consiliul local și serviciul public de asistență socială
- c) raportare: serviciul public de asistență socială
- d) actualizare/revizuire plan/indicatori de performanță etc.: primarul, consiliul local
- e) persoana desemnată de primăria comunei Bărcănești, cu atribuții de răspundere pentru serviciile sociale prestate este Carmen -Mihaela DUMITRU