

**COMUNA SFANTU GHEORGHE
JUDETUL IALOMITA**

**METODOLOGIA DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A CENTRULUI DE ZI
VIITORUL**

CAPITOLUL I. **MISIUNEA SERVICIUL ȘI CADRUL JURIDIC**

ART.1. MISIUNEA SERVICIUL DE ZI

Centrul de Zi Viitorul are misiunea de a furniza și de a asigura îngrijire, reabilitarea educației, consiliere și pregătire în vederea prevenirii abandonului școlar.

ART. 2. CADRUL JURIDIC

Centrul de Zi Viitorul este organizat ca unitate cu personalitate juridică, în subordinea Consiliului Local Sfântu Gheorghe și coordonată metodologic de primarul comunei Sfântu Gheorghe.

Centrul de Zi Viitorul are un număr de 30 de beneficiari.

Centrul de Zi Viitorul asigură :

-evaluarea complexă a situației beneficiarului și a relației lui cu familia și comunitatea;

-asigurarea securității beneficiarilor;

-asigură protecție și asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor lor;

-consiliere, educație, orientare;

-implicarea beneficiarilor în toate deciziile care îi privesc și sprijinirea acestora în abordarea unei mod de viață corespunzător;

-orientare în vederea integrării sau reintegrării școlare;

Obiectivul principal al serviciului este protejarea minorilor care datorită unor motive de natură economică, fizică, psihică sau socială, nu au posibilitatea să își asigure nevoile sociale, să își dezvolte propriile capacități și competente pentru integrare școlară;

Centrul de Zi Viitorul este un centru de zi, care oferă servicii 8 ore/zi, cinci zile lucrătoare;

Serviciul dispune de:

- biroul sefului de centru și al asistentului social unde se realizează și sedințele cu personalul;
- cabinet psihologic
- bloc alimentar (bucătărie, sala de mese, magazine pentru alimente); magazine pentru materialele și obiectele de inventar existente în centru, sala frigorifică;
- spălătorie;
- izolator prevăzut cu chiuveta proprie/sala –mama și copilul
- două toalete (una pentru personal și una pentru beneficiari)
- dușuri – unul pentru copii, unul pentru bucatar în filtrul sanitar
- sala de lectii pentru elevi I-IV
- sala de lectii pentru elevi V-VIII;
- dormitor cu 8 locuri
- dormitor cu 6 locuri

a) Centrul de Zi Viitorul, răspunde principiilor care se regăsesc în Convenția O.N.U. cu privire la Drepturile Copilului (1989), ratificată în România de Legea 18/1990.

b) Centrul de Zi Viitorul, răspunde tuturor principiilor care se regăsesc în legislația în vigoare a țării cu privire la protecția copilului, precum și în Constituția României și Codul Familiei.

c) Centrul de Zi Viitorul își desfășoară activitatea respectând ORDIN Nr. 27/2019 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 160 din 28 februarie 2019 și este reprodus și în acest număr bis.

d) Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, modificată și completată ulterior ;

e) Legea **nr.272/2004** privind protecția și promovarea **drepturilor copilului**

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

g) **O.G.nr.68/2003**, privind serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare

CAPITOLUL II PRINCIPII DE LUCRU

ART. 3. Principii de lucru și beneficiari

- respectarea și promovarea cu prioritate a drepturilor și interesului superior al copilului și adultului;
- egalitatea șanselor și nediscriminarea;
- Promovează participarea beneficiarilor și/sau a reprezentanților legali în planificarea și acordarea serviciilor;
- Respecta drepturile beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor;
- Asigura informarea beneficiarilor și a reprezentanților legali asupra procedurilor interne ale Serviciului;
- Utilizează, înregistrează și arhivează datele beneficiarilor conform legislației;
- Asigura desfășurarea efectivă și eficientă a activității procesului de furnizare a serviciilor (admitere, evaluare, reevaluare, ieșire, reclamații);
- Seful serviciului întocmește regulamentul de ordine interioară și proiectul instituțional și metodologia de lucru, le prezintă spre aprobare Primarului comunei Sfântu Gheorghe și secretarului de comună și le aduce la cunoștință beneficiarilor și angajaților;
- respectarea demnității persoanei;
- Personalul din cadrul Serviciului asigură confidențialitatea lucrărilor și informațiilor și răspunde pentru modul de îndeplinire a sarcinilor în fața superiorilor;
- asigurarea unei intervenții individualizate;
- realizarea unui parteneriat între specialiști, beneficiari, comunitate și familie;
- respectarea eticii și deontologiei profesionale.

Beneficiari pot fi persoane aflate în risc social, domiciliat pe raza comunei Sfântu Gheorghe, copii, aparținând următoarelor categorii:

1. Copil aflat în risc de abandon familial;
2. Copil aflat în risc de abandon școlar;
3. Copil cu părinți plecați la muncă în străinătate;
4. Copil aflat în risc de exploatare, trafic și/sau abuz (fizic, psihic, sexual, emoțional);
5. Copil cu părinți plecați la muncă (în comunitate sau în proximitatea localității)

CAPITOLUL III RESURSE UMANE

ART.4. Centrul de Zi Viitorul, are urmatoarea echipa pluridisciplinara:

Şef centru	1
Psiholog	1
Asistent social	1
Educator	3
Funcţionar	1
Bucatar	1
Muncitor calificat	1
Magaziner	1

ART: 5.

a) Personalul Centrului de Zi Viitorul, îşi desfăşoară activitatea respectând atribuţiile din fişa postului, Legea 53/ 2003 Codul Muncii, O.U.G. nr.57/2019 privind Codul Administrativ, modificat si completat ulterior, Legea 272/ 2004 privind protecţia şi promovarea drepturilor copilului, Legea nr. 116/2002 privind prevenirea şi combaterea marginalizării sociale, Legea nr.17/2000 privind asistenţa socială a persoanelor vârstnice, cu modificările şi completările ulterioare, O.G.nr.68/2003, privind serviciile sociale, cu modificările şi completările ulterioare.

b) Coordonarea Centrului de Zi Viitorul, este asigurată de catre psihologul/asistentul social al centrului.

ART.6.

Seful serviciului, îndeplineşte, în condiţiile legii, următoarele atribuţii principale:

- coordonează şi controlează activitatea personalului aflat în subordonarea sa directă;
- primeşte, verifica si repartizează corespondenţa sosită pe adresa Centrului;
- verifică respectarea şi aplicarea corectă a legilor din domeniul de activitate al Centrului;
- ţine sedinte de lucru cu personalul din subordine in vederea rezolvarii problemelor curente din activitatea Centrului;
- coordoneaza din punct de vedere administrativ cabinetul medical si personalul acestuia;
- Întocmeşte până la data de 5 a fiecărei luni, pentru luna anterioara, un raport de activitate detaliat care contine informatii cu privire la situatia beneficiarilor (intrari, iesiri, excluderi, cazuri rezolvate, prelungiri ale dreptului de sedere si motivele care au stat la baza acestor masuri);
- propune masuri de sanctionare disciplinara pentru persoanele din subordine care savarsesc abateri disciplinare, cu respectarea prevederilor Codului Muncii;
- propune masuri de organizare si functionare eficienta a activitatii Centrului;
- indeplineste orice alte atributii delegate de catre Primarul publicitatii sau de catre secretarul de comuna, cu respectarea legislatiei in vigoare;

- Propune Primarului publicitatii programe de perfectionare profesionala pentru personalul de specialitate al Centrului;
- intocmeste Note de fundamentare pentru initierea unor masuri de asistenta sociala, pe care le supune spre aprobare primarului publicitatii.
- raspunde de calitatea activitatilor desfășurate de personalul din cadrul serviciul și dispune în limita competenței, măsuri de organizare care să conducă la îmbunătățirea acestor activități sau, după caz, formulează propuneri în acest sens;
- asigură coordonarea, îndrumarea și controlul activităților desfășurate de personalul serviciul și propune organului competent sancțiuni disciplinare pentru salariații care nu își îndeplinesc în mod corespunzător atribuțiile;
- organizează activitatea personalului și asigură respectarea timpului de lucru și a regulamentului de ordine interioară.
- raspunde de buna gospodarire a dotarii proprii si urmareste gestionarea mijloacelor fixe si a obiectelor de inventar;
- raspunde material, administrativ si penal de integritatea gestiunii sale;
- organizeaza si urmareste efectuarea curateniei in birouri, camera de zi, dormitoare, bucatarie, grupurile sanitare si spatiile comune ale serviciul, precum si in spatiul exterior aferent cladirii;
- urmareste modul cum se realizeaza paza serviciul;
- face aprovizionarea cu materiale in conformitate cu solicitarile primite;
- face propuneri cu privire la necesitatea si oportunitatea executarii unor lucrari de intretinere si reparatii ale imobilului, instalatiilor si altor mijloace fixe si de inventar ce apartin acestuia;
- dupa aprobare, urmareste executarea in bune conditii a lucrarilor de intretinere si reparatii, informand asupra stadiului in care se afla lucrarile;
- raspunde de organizarea accesului in centru si in incinta acestuia a persoanelor asistate si a persoanelor din afara;
- tine legatura cu primarul publicitatii si cu specialistii Compartimentului de asistenta Sociala, in vederea clarificarii situatiei familiale a beneficiarului;
- desfășoară activități pentru promovarea imaginii serviciul în comunitate;
- asigură, în cadrul serviciul, promovarea principiilor și normelor prevăzute de Convenția O.N.U. cu privire la drepturile beneficiarilor; ia în considerare și analizează orice sesizare care îi este adresată, referitoare la încălcări ale drepturilor beneficiarilor în cadrul serviciului care îl conduce;

ART.7.

Personalul Centrul de Zi Viitorul, face toate demersurile necesare pentru a stabili relații de colaborare activă cu familiile copiilor care frecventează serviciul:

- inițiază și organizează reuniuni generale, în mod periodic pentru informarea beneficiarilor în legătură cu liniile de perspectivă pe anul în curs și ocazional, înaintea unor evenimente importante
- inițiază și organizează reuniuni individuale, periodic și în mod special la admiterea beneficiarului în Centru, în vederea comunicării informațiilor utile pentru acestia.

CAPITOLUL IV. - ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR

ART. 8.

Centrul de Zi Viitorul, funcționează conform unui plan de dezvoltare întocmit pe baza prevederilor standardelor minime obligatorii și a nevoilor identificate la nivelul comunității.

ART. 9.

Programul zilnic al beneficiarilor se desfășoară ținând cont de vârsta acestora, nivelul de dezvoltare, potențialul, nevoile și disponibilitățile pe care le au, asigurându-li-se totodată îngrijirea de care au nevoie pentru a se dezvolta armonios.

Programul zilnic al beneficiarilor este elaborat de asistentul social ; cuprinde activități educaționale, recreative și de socializare, orientare școlară și profesională, consiliere, precum și programul de hrană și odihnă

ART. 10.

Asistentul social elaborează programul de orientare sociala, care conține obiective specifice, în funcție de particularitățile fiecărui beneficiar.

ART. 11.

Instrumente de lucru folosite în Centrul de Zi Viitorul:

- **Cererea de admitere** – depusă de părintele/reprezentantul legal al copilului
- **Raportul de evaluare inițială/detaliată**– se realizează în maxim 5 zile de la luarea deciziei de includere a clientului în programul serviciului, este avizat de coordonatorul serviciului și este adus la cunoștința beneficiarilor;
- **Dispoziția de începere a asistării** beneficiarului în centru, emisă de către primar, pe baza raportului de evaluare detaliată și a planului de servicii;
- **Contractul de furnizare a serviciilor sociale**– se încheie între beneficiar sau părinții copilului sau reprezentantul legal al copilului și primarul localității. Este un instrument care determină responsabilizarea părților și implicarea acestora în intervenție ca parte activă.
- **Planul de servicii** – întocmit de către autoritatea publică din care vine copilul sau cu sprijinul nemijlocit al acesteia.
- **Codul etic** – pentru relația cu beneficiarii adulți și cu copiii și familiile acestora, este elaborat de către primar în colaborare cu personalul din centru;
- **Programul personalizat de intervenție - PPI** – realizat, în echipă, de către personalul de specialitate care lucrează cu copilul în centru, pe baza evaluării făcute fiecărui copil, la admiterea în centru. PPI este avizat de primar și elaborarea se face cu consultarea copilului, în raport cu vârsta și gradul de maturitate, precum și a familiei acestuia sau a reprezentantului legal. Se revizuieste periodic, sau când obiectivele sale nu mai corespund nevoilor clientului;
- **Rapoarte de evaluare a PPI** – conține evaluarea periodică a obiectivelor cuprinse în PPI și propunerile specialiștilor, pentru actualizarea acestora în funcție de gradul în care au fost realizate; evaluarea se realizează trimestrial.
- **Programul zilnic al beneficiarilor** – elaborat de asistenții sociali în colaborare cu coordonatorul centrului- ține seama de nevoile individuale ale beneficiarilor copii și implică îmbinarea tuturor celorlalte activități (educative, recreative, de socializare și deprinderi de viață independentă) derulate în centru, adaptate

vârstei și răspunzând nivelului și potențialului lor de dezvoltare. Pentru elaborarea acestui program se va ține seama de recomandările PPI.

- **Programul activităților de recreere – socializare** – elaborat de educator – cuprinde activitățile ludice și de socializare pe care educatorul le desfășoară cu copiii;
- **Raport de reevaluare** a situației socio-familiale a beneficiarului copil
- **Rapoarte de activitate:**
 - Rapoarte de activitate (sau procese verbale) cu privire la întâlnirile cu personalul din centru ;
 - alte rapoarte de activitate solicitate de către: coordonatorul serviciului, și conducerea instituției angajatoare (primar, viceprimar, secretar etc.)
- **Dispoziția de prelungire a perioadei de asistare** a beneficiarului în centru emisă de către primar, pe baza raportului de reevaluare a situației beneficiarului, elaborat de către echipa de specialiști;
- **Cererea de încetare asistare** – depusă la sediul serviciului de către părintele beneficiarului /reprezentantul legal al acestuia
- **Fișa de semnalare obligatorie a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a beneficiarului**– se completează în cazul în care este identificată o asemenea situație; se transmite DGASPC Ialomița.
- **Rapoarte consiliere socială** – unde sunt consemnate activitățile de consiliere socială ale beneficiarului, precum și a familiei acestuia ;
- **Dispoziția de încetare a asistării** copilului în centru emisă de către primar, pe baza raportului de închidere a cazului;
- **Raport de închidere** a cazului ;
- **Registrul de evidență a cazurilor;**
- **Registrul de consiliere;**
- **Registrul de sugestii și reclamații.**
- **Raportul de activitate anual (reevaluarea planului anual de acțiune)**
- **Registrul de intrări-ieșiri**

CAPITOLUL V PROCEDURI

- A.** De acordare a serviciilor sociale și criteriile de eligibilitate pentru accesul beneficiarilor în centru
- B.** De prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz, neglijență, exploatare asupra beneficiarilor
- C.** Proceduri administrative și de management
- D.** Proceduri de lucru cu partenerii și cu alte servicii și instituții comunitare
- E.** Metodologie de recrutare, evaluare, pregătire și coordonare a voluntarilor
- F.** Proceduri de identificare a situațiilor de risc de separare a copilului de familia sa.
- G.** Procedura privind implicarea comunității
- H.** Procedura privind intimitatea și confidențialitatea
- I.** Procedura pentru alimmentatie
- J.** Procedura de sanatate
- K.** Procedura pentru administrarea primului ajutor, medicatiei și a altor proceduri medicale
- L.** Procedura de educatie
- M.** Procedura pentru activitățile de socializare și recreative
- N.** Procedura de abilitare și reabilitare
- O.** Procedura relației personalului cu beneficiarii

P. Procedura de notificarea evenimentelor importante

A. Procedura de acordare a serviciilor sociale și criteriile de eligibilitate pentru accesul beneficiarilor în centru

ART.12

a) Serviciile sociale se acordă la solicitarea beneficiarului, a familiei acestuia sau a reprezentantului legal, în urma semnalării unei situații de nevoie socială și de existență clară a unui risc social major.

b) Solicitarea pentru acordarea de servicii sociale se adresează direct primarului publicității.

ART.13.

Alin.1.

Accesul este în funcție de:

- nevoile de asistență formulate de către potențialii beneficiari;
- numărul cazurilor active la momentul adresării (numărul beneficiarilor asistați în centru);
- dacă serviciul nu poate răspunde eficient particularităților beneficiarilor, aceștia vor fi orientați către alte servicii.
- domiciliul beneficiarilor (se vor admite în centru beneficiarii care au domiciliul în publicitatea Sfântu Gheorghe).

Alin. 14.

a) **Admiterea** beneficiarilor la serviciile oferite se face prin dispoziția Primarului localității Sfântu Gheorghe, emisă în baza raportului de evaluare detaliată, și a planului de servicii;

- Planul de servicii este documentul prin care se realizează verificarea acordării serviciilor și prestațiilor, pe baza evaluării psihosociale a beneficiarului și a familiei, în vederea prevenirii unui risc social major- de excluziune socială

- Planul de servicii se întocmește de către asistentul social al serviciului;

- Raportul de evaluare psihosocială a beneficiarului și familiei este întocmit de specialiștii Serviciului, psiholog, asistentul social, educatori.

- Planul personalizat de intervenție se elaborează la admiterea beneficiarului în centru de către asistentul social și personalul de specialitate, în funcție de nevoile și particularitățile fiecărui beneficiar în parte.

Alin.15.

Pentru evaluarea initiala se intocmesc urmatoarele acte :

-proces verbal incheiat cu ocazia primirii in centru a beneficiarului, semnat de catre persoana care-l preda si specialistul care il preia ; Acesta se inregistreaza in registrul de intrari iesiri, al institutiei, pe baza sa incepandu-se intocmirea celorlalte acte necesare, identificarii beneficiarului (daca este cazul) si a evaluarii initiale ;

-fisa initiala a cazului care este intocmita de asistentul social si semnata de coordonatorul de centru, in care sunt trecute primele informatii cunoscute despre beneficiar ;

-procesul verbal de intalnire cu specialistii, care se incheie cu ocazia intalnirii specialistilor in vederea discutarii situatiei primare cunoscute despre beneficiar si trasarea sarcinilor pentru fiecare specialist in vederea realizarii evaluarii initiale a beneficiarului. Acesta se inregistreaza in registru si este semnat de catre echipa serviciul (coordonatorul de centru, asistent social, asistentul medical, psiholog)

-foaia de activitate pe care asistentul social o incheie cu ocazia intalnirii sale cu beneficiarul in vederea identificarii cauzelor care au condus la starea de risc social,

41

identificarea mai multor informatii despre beneficiar si familia sa, discutii cu privire la pericolele la care a fost expus si determinarea acestuia de a accepta sprijinul de specialitate ;

-psihologul intocmeste « Examenul psihologic primar », planul personalizat de consiliere (care se inregistreaza in registru) si fisa individuala de consiliere ;

-asistentul medical inregistreaza beneficiarul in registrul de consultatii si intocmeste foaia de observatie clinica in urma consultului preliminar pe sisteme si aparate ;

-In functie de caz asistentul social, intocmeste note telefonice, necesare contactarii Organelor de Politie sau D.G.A.S.P.C.-ul, a familiilor beneficiarului, in vederea confirmarii/infirmarii datelor culese de la acesta si solicitarea inceperii demersurilor in vederea solutionarii cazului ;

-Pe baza tuturor informatiilor culese de specialisti in maxim 48 de ore, se intocmeste Raportul de evaluare initiala, fiind semnat de catre toti specialisti implicati, fiecare propunand anumite etape necesare parcurgerii in vederea solutionarii cazului ;

b) **Perioada de acordare de servicii** prin Serviciul este de **15 zile**, în funcție de nevoile fiecărui beneficiar, nevoile beneficiarilor fiind reevaluate, această perioadă putând fi prelungită.

c) Toate serviciile oferite de centru sunt **GRATUITE**.

d) Acte necesare întocmirii dosarului de asistare:

- cerere prin care se solicită serviciile serviciul, întocmită de către beneficiar, familia beneficiarului, sau de catre oricare alta persoana interesata sa sprijine beneficiarul;
- copii după actele de identitate ale beneficiarului (certificat de naștere, carte de identitate)
- copii după actele de identitate ale părinților (daca beneficiarul este minor) și altor membri ai familiei cu același domiciliu
- adeverință de elev
- adeverință medicală de la medicul de familie
- ancheta socială efectuată de asistentul social
- raportul de evaluare
- planul de servicii
- dispoziția primarului

e) La 5 zile după admiterea beneficiarului în Centru, personalul de specialitate întocmește programul de intervenție personalizat iar la admiterea acestuia în centru, se încheie Contractul cu familia.

ART.16.

a) Evidența beneficiarilor serviciul de zi se ține într-un registru de evidență a contractelor.

b) Monitorizarea evoluției cazului se face prin :

- reactualizarea documentelor din dosar
- colectarea datelor de specialitate furnizate de persoanele implicate în implementarea planului de servicii și a planului de intervenție personalizat
- confruntarea permanentă a noilor date cu planul de intervenție personalizat
- convocarea echipei pluridisciplinare în cazul în care se impune reactualizarea/ modificarea acestuia.

ART.17.

Încetarea acordării serviciilor serviciul se face pe baza dispoziției primarului, în urma propunerii personalului de specialitate din cadrul serviciul, în următoarele condiții:

- la expirarea perioadei menționate în contract, când se încetează automat, fără a mai fi necesară dispoziția primarului;
- la solicitarea scrisă a beneficiarilor;
- serviciile oferite de Centrul de Zi Viitorul, nu mai corespund nevoilor beneficiarului;
- la constatarea unei îmbunătățiri semnificative a situației socio-economice, iar familia asigură condiții optime de integrare socială;

B. PROCEDURA DE PREVENIRE, IDENTIFICARE, SEMNALARE, EVALUARE ȘI SOLUȚIONARE A SUSPICIUNILOR SAU ACUZAȚIILOR DE ABUZ, NEGLIJENȚĂ, EXPLOATARE ASUPRA COPIILOR

ART. 18.

În Centru este strict interzisă agresarea verbală sau fizică a beneficiarilor, aceste fapte fiind pedepsite conform legii. Centrul de Zi Viitorul, asigură sprijin și consilierea beneficiarilor care au fost intimidați sau discriminați. În situația beneficiarilor abuzați, neglijăți sau exploatați, Serviciul asigură informații cu privire la accesul acestora la serviciile stabilite de D.G.A.S.P.C. Ialomița.

În situație de abuz sau suspiciune de abuz :

- Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor beneficiari din Centru sau a unor persoane din afara Centrului.
- personalul care are suspiciunea sau identifică situații de abuz, neglijare și exploatare a copilului, în cadrul Centrului sau în afara Centrului are obligația de a le semnală Compartimentului de asistență socială din cadrul Primăriei, a D.G.A.SP.C. prin **adresă scrisă** și de a înștiința primarul; dacă este necesar, primarul anunță, după caz, salvarea, poliția.
- Centrul de Zi Viitorul, împreună cu autoritatea publică are obligația de a sprijini familia și reprezentanții legali ai copilului pentru a facilita readaptarea fizică și psihologică și reintegrarea socială a oricărui beneficiar copil care a fost victima oricărei forme de neglijență, exploatare sau abuz, de tortură sau pedeapsă ori tratamente crude, inumane sau degradante
- Primarul, asistentul social sau personalul administrativ din centru, vor evalua situația de abuz, neglijare sau exploatare a copilului iar rezultatele acestea vor fi consemnate în Fișa de semnalare obligatorie și evaluarea inițială a situațiilor de abuz, neglijare sau exploatare a copilului. Fișa este transmisă la DGASPC Ialomița.
- Sunt interzise aplicarea pedepselor fizice sub orice formă, precum și privarea beneficiarului de drepturile sale de natură să pună în pericol viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a beneficiarului.
- Reprezentanții Centrului de Zi Viitorul, precum și persoanele fizice care au în îngrijire sau asigură protecția unui beneficiar sunt obligați să colaboreze cu reprezentanții D.G.A.S.P.C. și să ofere informațiile necesare pentru soluționarea sesizărilor.

C. PROCEDURI ADMINISTRATIVE ȘI DE MANAGEMENT

ART.19.

Centrul de ZiViitorul, a demarat toate procedurile de funcționare într-un cadru legal, certificat de documente oficiale (acreditare, licențiere, autorizații, convenții de parteneriat).

ART.20.

Monitorizarea activității serviciul se realizează prin :

- raportul de activitate întocmit la sfârșitul fiecărui an, având vizarea primarului. Raportul se află la nivelul Serviciul și la furnizorul de servicii.
- Vizarea documentelor de lucru prin care este planificată intervenția și modul de desfășurare a acesteia
- Vizarea documentelor de lucru elaborate pentru evaluarea nevoilor clientului
- vizarea documentelor prin care sunt planificate activitățile din perioada de monitorizare a cazului și modul de desfasurare a acesteia
- organizarea lunară a reuniunilor de lucru cu personalul și cu echipa pluridisciplinară (procese verbale)

D. PROCEDURI DE LUCRU CU PARTENERII ȘI CU ALTE SERVICII ȘI INSTITUȚII COMUNITARE

ART.21

Centrul de Zi Viitorul dezvoltă relații de colaborare cu :

- Poliția publică si locală;
- Cu biserica;
- Cu cabinetul medical din localitate;
- Cu școala;
- Cu D.G.A.S.P.C. – Ialomița
-

ART.22.

Colaborarea cu instituțiile implicate se desfășoară în baza unor colaborări directe, fără a se încheia contracte de colaborare.

E. METODOLOGIE DE RECRUTARE, EVALUARE, PREGĂTIRE ȘI COORDONARE A VOLUNTARILOR

ART. 23

a) Voluntariatul este activitatea de interes public desfășurată de persoane fizice, denumite voluntari, în cadrul unor raporturi juridice, altele decât raportul juridic de muncă și raportul juridic civil de prestare a unei activități renumerate.

b) Activitatea de voluntariat se desfășoară în baza unui contract de voluntariat care este o convenție cu titlu gratuit, încheiată între persoana fizică- voluntarul și, în cazul de față, Primăria comunei Sfântu Gheorghe, Centrul de Zi Viitorul, în temeiul căreia voluntarul se obligă să efectueze o activitate de interes public fără a obține o contraprestație materială.

c) Voluntarii vor fi recrutați din rândul studenților, a absolvenților de studii superioare din domenii aplicabile serviciul, cadrelor didactice și a unor foste cadre didactice, ieșite la pensie.

44

d) pentru a putea fi evaluați, voluntarii vor prezenta primarului un curriculum vitae. În baza evaluării, voluntarii vor beneficia de o pregătire pentru activitățile desfășurate în centru

e) Înaintea începerii activităților propriu-zise, voluntarii vor beneficia de :

- un număr de 14 ore de formare inițială în cadrul serviciului. Pregătirea se va realiza în cadrul unor reuniuni de lucru. Pe lângă informațiile privind misiunea serviciului, obiective, clienți, serviciile oferite în centru, voluntarii trebuie să-și cunoască bine rolul, responsabilitățile și să cunoască principiile pe care trebuie să le respecte în activitățile Serviciului.

- voluntarii vor beneficia și de formare continuă în cadrul serviciului; pentru aceasta se are în vedere asigurarea accesului la punctul de documentare unde vor fi consultate lucrări de specialitate precum și legislația din domeniul protecției copilului

f) la semnarea contractului de voluntariat, fiecare voluntar va avea un coordonator desemnat de către primar pentru îndrumare privind activitățile la care urmează să participe

g) contractul de voluntariat precum și prezenta procedură au fost întocmite ținând seama de legea 195/ 2001- legea voluntariatului, cu modificările ulterioare.

F. PROCEDURI DE IDENTIFICARE A SITUAȚIILOR DE RISC DE SEPARARE A BENEFICIARULUI DE FAMILIA SA SI DE COMUNITATE

ART. 24.

Identificarea factorilor de risc nu este deloc ușoară și trebuie percepută ca o activitate dinamică, încadrată într-un context specific, aflat permanent în evoluție.

ART. 25.

Categorii de factori de risc care sunt luați în considerare în activitatea de prevenire a separării beneficiarului de familia sa și de comunitate sunt :

- Factori de risc legați de situația socială, economică și medicală a familiei;
- Factori de risc legați de relația beneficiar –familie- comunitate;
- Factori de risc legați de situația specială a beneficiarului.

ART. 24.

Pentru a evalua situația de risc de separare a beneficiarului de familia sa și/sau comunitate, va răspunde la întrebările adresate direct, iar în cazul constatării unei astfel de situații se anunța organele competente.

G. PROCEDURA PRIVIND IMPLICAREA COMUNITĂȚII

ART.26.

Odata cu admiterea beneficiarului în cadrul Centrului de Zi Viitorul, acesta este informat cu privire la serviciile disponibile în cadrul comunității, în vederea desfășurării activităților de recreere, culturale, sportive, religioase etc. luând în considerare dorințele beneficiarului și în funcție de gradul de adecvare a activității.

H. PROCEDURA PRIVIND INTIMITATEA SI CONFIDENTIALITATEA

ART.27.

Numai personalul specializat are acces la dosarele beneficiarilor și la baza de date a serviciului, acest aspect fiind menționat și în fișa postului. Informațiile legate de beneficiar sunt utilizate numai dacă nu este încălcat principiul interesului superior al

acestora. Personalul este instruit referitor la modalitatile de abordare si de transmitere a informatiilor care le sunt incredintate in scopuri legate de protectia beneficiarilor.

Correspondenta si dreptul la convorbiri telefonice private sunt inviolabile.

I. PROCEDURA PENTRU ALIMENTATIE

ART.28.

Mesele sunt bine administrate, atat din punct de vedere calitativ cat si cantitativ, tinandu-se cont de preferintele si nevoile biologice specifice fiecarei varste, regimurilor recomandate de catre medic si norme in vigoare cu privire la necesarul de calorii si elemente nutritive. Meniul si kaloriile rezultate sunt evidentiuate in fisa zilnica de alimente si sunt pastrate probe alimentare la dispozitia organelor de control abilitate. Calitatea si cantitatea alimentelor precum si modul de preparare sunt evaluate periodic.

Beneficiarilor li se explica notiunile de baza referitoare la igiena alimentatiei si la hrana sanatoasa, aceste aspecte fiind consemnate in Planurile de interventie specifica pentru formarea deprinderilor de viata independenta.

J. PROCEDURA DE EDUCATIE

ART.29

Centrul de Zi Viitorul, promovează, prin materiale și mijloace corespunzătoare, educatia nonformala si informala a beneficiarului prin programe educationale, elaborate de catre asistentul social si psiholog, acestia beneficiind de activitati educationale necesare dezvoltarii optime si pregatirii pentru viata sociala.

Programele educationale cuprinse in planul de servicii personalizat se axeaza pe alfabetizare, comunicare-socializare, autoingrijire, autogospodarie, etc. In functie de evaluarea initiala si complexa a fiecarui caz, in planul de interventie specifica sunt prevazute modalitatile si aplicarea lor, in vederea prevenirii abandonului social si a excluziunii sociale.

In functie de caz, beneficiarii sunt sprijiniti in vederea integrarii/reintegrarii sau prevenirii abandonului social.

Psihologul propune diverse activitati care sa vina in sprijinul beneficiarilor, pentru a-i ajuta in comunicare si relationare interrelationala, in functie de nevoile identificare in urma evaluarii si consilierii psihologice, acestea fiind puse in aplicare de catre asistentii sociali, ele fiind prevazute si in Planurile de interventie specifica ale fiecarui beneficiar.

Deasemenea propune activitati de autocunoastere si dezvoltare personala care ajuta la identificarea comportamentelor beneficiarilor din centru; stil de viata care ajuta la constientizarea principalelor surse de violenta din viata beneficiarilor, precum si la identificarea si respectarea responsabilitatilor pe care le au acestia in centru; managementul informatiilor si al invatarii, care ajuta la constientizarea factorilor care au dus la aceasta situatie.

K. PROCEDURA PENTRU ACTIVITATILE DE SOCIALIZARE SI RECREATIVE

ART.30.

Activitatile recreative si de socializare, precum si modalitatile de petrecere a timpului liber sunt disponibile tuturor beneficiarilor, de toate varstele, in functie de abilitatile si aptitudinile fiecaruia.

Copiii sunt informati asupra activitatilor disponibile lor, in limbajul adecvat varstei lor, aptitudinilor si abilitatilor lor. Sunt luate in considerare dorintele si preferintele copiilor legate de organizarea si participarea la aceste activitati. In ceea ce priveste activitatile din timpul liber si de socializare in cadrul programului zilnic, se au in vedere si celelalte activitati precum si perioadele pentru somn si odihna.

Cu ocazia evenimentelor importante de peste an (Sarbatorile legale, religioase), se asigura copiilor in functie de posibilitatile materiale, participarea acestora la actiuni specifice evenimentelor.

L. PROCEDURA DE ABILITARE SI REABILITARE

ART.31.

Psihologul intocmeste atat pentru beneficiar cat si pentru familie sau persoane importante din viata sa, un program personalizat de consiliere, care este reevaluat ori de cate ori este nevoie si revizuit atunci cand obiectivele sale nu mai corespund nevoilor lui. In functie de gradul de maturitate, beneficiarul precum si alte persoane importante pentru acesta, sunt consultati si implicati in procesul de elaborare, luare a deciziilor si implementare a programului de consiliere.

Clientii beneficiaza de servicii specializate de consiliere individuala, si, dupa caz, de grup, intr-un spatiu special amenajat si securizant. Datele din fisa individuala de consiliere a beneficiarului sunt confidentiale si nu pot fi dezvaluite altor profesionisti care nu fac parte din echipa multidisciplinara, cu exceptia prevederilor din Codul de procedura penala.

Psihologul institutiei participa la relationarea copil/familie, consemnand toate aspectele in "fisa individuala copil de consiliere"

In functie de nevoile identificate in cadrul consilierii, psihologul, stabileste teme de lucru care sunt aplicate de catre asistentul social, beneficiarilor.

M. PROCEDURA RELATIEI PERSONALULUI CU BENEFICIARI

ART.32.

Fiecare beneficiar are o persoana de referinta, care respecta in interactiunea sa cu el valorile de baza ale unei relatii familiale de calitate si pregateste beneficiarul in vederea reintegrarii sale familiale, colaborand in acest sens cu managerul de caz.

Relatiile dintre membrii personalului si beneficiari se desfasoara in baza unor reguli cunoscute, convenite de personal impreuna cu beneficiarii si intelese de acestia, reguli care permit realizarea unui control pozitiv al comportamentului beneficiarilor, bazat pe respect reciproc, toleranta, acceptare, incurajare si sprijin.

Personalul abordeaza relatiile cu beneficiarii sau cu grupurile de beneficiari in mod nediscriminator, fara antipatii sau favoritisme. Sunt respectate regulile de ordine interioara, este promovat respectul reciproc intre beneficiari si intre acestia si personal, confidentialitatea si intimitatea.

Lunar se intocmeste un plan de intalnire intre asistentul social si persoanele de referinta, in vederea identificarii si rezolvarii dorintelor si problemelor cu care se confrunta beneficiarii.

N. PROCEDURA DE NOTIFICARE A EVENIMENTELOR IMPORTANTE

ART.33.

Evenimentele care afecteaza bunastarea sau siguranta beneficiarilor (decesul unui beneficiar, boli, raniri sau vatamari importante, contraventii si infractiuni precum si alte evenimente care afecteaza binele si siguranta beneficiarilor) impreuna cu masurile dispuse, in conformitate cu reglementarile legale in vigoare, sunt notificate parintilor sau reprezentantilor legali, familiei.

Notificarile efectuate si masurile intreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate se consemneaza in dosarul beneficiarului.

Comportamentul inadecvat al unui membru al personalului este sanctionat prompt, prin referat intocmit de catre coordonatorul serviciul, care dispune masurile legale care se impun, dupa o cercetare prealabila in acest sens.

CAPITOLUL VI

RELAȚIA CU CLIENTUL ȘI EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A CLIENTULUI

ART. 34

Relația cu clientul este reglementată prin :

- **CODUL ETIC**

Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principii generale de conduită profesională ;

Codul etic reglementează relațiile profesionale ale angajaților serviciul și se referă la standardele de conduită ale acestora în relațiile cu clienții, colegii precum și alte categorii de profesioniști.

Codul etic identifică valorile fundamentale care stau la baza misiunii asistenței sociale, stabilește un set de standarde de conduită profesională, clarifică responsabilitățile și acțiunile profesioniștilor care stau la baza conflictelor etice.

- **CARTA DREPTURILOR BENEFICIARILOR**

Carta drepturilor beneficiarilor conține un set de drepturi ale clienților, pe care Centrul de Zi Viitorul, le va respecta pe parcursul perioadei de oferire de servicii

ART. 35.

Evaluarea nivelului de satisfacție a clientului se realizează :

- Chestionarul de evaluare a gradului de satisfacție client, intocmit de personalul de specialitate, aplicabil beneficiarilor
- Chestionarul de evaluare a gradului de satisfacție, intocmit de personalul de specialitate, aplicabil familiilor beneficiarilor, acolo unde exista aceasta posibilitate ;
- Caietul de sugestii și reclamații, accesibil tuturor clienților Serviciul

ART.36

În urma aplicării Chestionarelor se realizează evaluarea gradului de satisfacție a clientului privind activitatea personalului Centrului de Zi Viitorul

CAPITOLUL VII

COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ

ART. 37.

Documentele primite se înregistrează în registrul intrări-ieșiri al Serviciul .

ART. 38.

În spațiul de lucru al angajatilor există mijloace specifice de comunicare și informare (telefon, fax, calculator).

ART. 39.

Comunicarea cu celelalte instituții și/ sau clienți se face prin adrese inregistrate și semnate de primar publicitatii.

- comunicarea cu personalul Serviciul se face verbal sau în scris, după caz, în timpul întâlnirilor de lucru individuale sau de grup, întâlniri consemnate în Procese-Verbale;

- discuțiile privind evoluția cazurilor se realizează cel puțin o dată pe lună sau la cerere, prin convocarea echipei pluridisciplinare.

CAPITOLUL VIII SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

ART. 40.

• Centrul de Zi Viitorul, are un caiet de sugestii și reclamații ce se află într-un loc accesibil beneficiarilor săi

Soluționarea reclamațiilor :

- Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și / sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale
- reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului personalizat de intervenție (PPI)
- furnizorul de servicii are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât clientul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea PPI și de a formula răspunsul în maxim 5 zile de la primirea reclamației
- dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea reclamației, acesta se poate adresa Inspectiei Sociale.

CAPITOLUL IX DISPOZIȚII FINALE

ART. 41.

Prezenta metodologie de organizare și funcționare va intra în vigoare începând cu data la care va fi aprobată de Consiliul Local Sfântu Gheorghe.



A handwritten signature in blue ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a loop and a short vertical stroke.