



ROMÂNIA
JUDEȚUL TULCEA

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI MĂCIN

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ MĂCIN

CIF: 20854555/2007, Str. Cetății, nr. 19, Tel.: 0340/100.102, E-mail: dasmacin@yahoo.com, Website: das.macin.ro

Operator de date cu caracter personal nr. 28572/16.12.2019

Anexa nr. 5-MC

**MANAGEMENT DE CAZ
ÎN SERVICIILE SOCIALE ACORDATE PERSOANELOR VÂRSTNICE**

**PROCEDURĂ DE LUCRU nr. 5-MC
privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței
și a altor forme de abuz privind aplicarea metodei
managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice**

Obiectivul general

Facilitarea accesului persoanelor vulnerabile, cu vârsta de peste 65 de ani din orașul Măcin, la servicii sociale integrate care să răspundă eficient nevoilor acestora.

Prin Managementul de caz al persoanelor vârstnice, Direcția de Asistență Socială Măcin, își propune să dezvolte un ansamblu de servicii sociale capabile să intervină articulat la nivelul persoanelor cu vârsta peste 65 de ani, oferindu-le servicii integrate care să răspundă nevoilor lor sociale, medicale, de socializare și petrecere a timpului liber, de afirmare a personalității proprii în contextul unei vieți sociale izolate pentru foarte multe dintre aceste persoane, cu probleme financiare sau de sănătate.

Scopul procedurii

Managementul de caz al persoanelor vârstnice, promovează și aplică măsuri de protejare a persoanelor vârstnice împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

Domeniul de aplicare a procedurii

Prezenta Procedură asigură condiții de siguranță și bunăstare, orice suspiciune sau acuzație de abuz fiind rezolvată prompt și corect de către întreg personalul, conform cu legislația în vigoare.

Direcția de Asistență Socială Măcin și serviciul social Unitatea de îngrijire la domiciliu a persoanelor vârstnice elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz. Se ia în considerare orice 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 serviciului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali.

Listarea principalelor activități de care depinde activitatea procedurală: verificarea și soluționarea sesizărilor privind cazurile de abuz și neglijare.

Cadrul legal

- Legea nr. 292/2011 asistenței sociale cu modificările ulterioare;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale dar și în conformitate cu alte acte normative secundare aplicabile domeniului;
- Ordinul nr. 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- Legea nr. 448/2006 cu privire la protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 1 din 03 ianuarie 2008;

Generalități

Prin Managementul de caz pentru persoane vârstnice, se promovează și se aplică măsuri de protejare a persoanelor vârstnice împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant. Beneficiarii trăiesc în condiții de siguranță și bunăstare, orice suspiciune sau acuzație privind comiterea unui abuz fiind soluționată prompt și corect de către întregul personal, conform legislației în vigoare.

Beneficiarii și familiile/reprezentanții legali sunt informați, în modalități accesibile, cu privire la modalitățile de semnalare a abuzurilor, precum și cu privire la drepturile persoanei vârstnice. Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului.

Prin Managementul de caz pentru persoane vârstnice, se ține evidența tuturor cazurilor de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare (inclusiv exploatare sexuală sau prin muncă), tratament inuman sau degradant, în *Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz*. Acesta se află la biroul serviciului social. Personalul care are suspiciunea sau identifică situații de abuz, neglijare și exploatare, are obligația de a le semnala furnizorului de servicii și de a înștiința coordonatorul serviciului, conform legislației în vigoare, precum și de a le înregistra.

Sesizările și reclamațiile sunt înregistrate în *Registrul de intrare – ieșire a corespondenței* furnizorului de servicii și primesc număr de înregistrare. Personalul sau oricine are suspiciunea sau identifică situații de *neglijare, exploatare, violență și abuz, este obligat să anunțe Direcția de Asistență Socială Măcin*.

Serviciul social UIDPV Măcin asigură sprijin psihologic și consilierea beneficiarilor care au fost intimidați sau discriminați. În situația beneficiarilor abuzați, neglijați sau exploatați, serviciul asigură accesul acestora la toate serviciile .

Definiții ale termenilor utilizați în procedură

Abuzul asupra beneficiarului presupune existența unor relații prin care abuzatorul deține controlul sau poate influența/manipula acțiunile adultului și a adultului cu handicap și în contextul realizării acestor relații pune în pericol, în mod voit și conștient, integritatea, dezvoltarea, sănătatea sau viața persoanei;

Neglijarea - omisiunea voluntară sau involuntară a persoanei responsabile de a-și realiza obligațiile față de persoana asistat.

Vătămare corporală - reprezintă vătămarea integrității corporale sau a sănătății care necesită îngrijiri medicale;

Rele tratamente aplicate - cazul în care dezvoltarea fizică, morală și psihică a beneficiarului sunt primejduite grav prin măsuri sau tratamente de orice fel;

Violență fizică - se exprimă prin diferite gesturi aplicate persoanei în mod intenționat de către o altă persoană, gesturi care pot merge de la pedepse corporale excesive, până la comportamente extreme, care pot pune în pericol viața beneficiarului;

Maltratarea - pedepse corporale care duc la alterarea gravă a stării de sănătate și a dezvoltării fizice a beneficiarului;

Violența verbală - se exprimă prin diferite cuvinte jignitoare adresate persoanei în mod intenționat de către o altă persoană;

Documente utilizate

- Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență, abuz;
- Fisa de semnalare a situației de neglijare/exploatare/violență/abuz – anexă.

Modul de lucru

- primirea sesizărilor;
- analiza și soluționarea situațiilor de *neglijare/exploatare/violență/abuz*, asupra persoanei vârstnice.

Derularea operațiunilor

Conform legislației în vigoare, sesizarea unei suspiciuni sau a unei situații de *neglijare/exploatare/violență/abuz* în care se află o persoană vârstnică, poate fi făcută de către cei implicați sau de aparținători, sau de orice persoană care intră în contact cu acesta. Atât angajații, cât și beneficiarii trebuie să semnaleze obligatoriu orice abuz cu care prin natura profesiei, intră în contact cu beneficiarii și au suspiciuni asupra unui posibil caz de abuz/neglijare.

Sesizarea este înregistrată în *Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență, abuz* și i se dă număr de înregistrare din *registratura generală a furnizorului de servicii*. Persoana vârstnică care a suferit o formă de abuz din partea personalului sau a unor persoane din afara serviciului, se adresează asistentului social care consemnează sesizarea în *Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență, abuz* și îi dă număr de înregistrare din registratura generală a furnizorului de servicii.

Dacă sesizarea/reclamația este făcută verbal, persoana va fi informată despre obligativitatea consemnării reclamației/sesizării în scris.

Sesizarea este adusă la cunoștință șefului ierarhic superior care întrunește echipa de lucru (coordonator activitate serviciu social, asistent social, psiholog, persoană de referință, asistent medical – dacă este cazul), în vederea evaluării situației.

Directorul executiv transmite UAT Măcin în termen de maxim 12 de ore de la data evaluării inițiale soluționarea sesizării/reclamației. Dacă este necesar, șeful serviciului anunță, după caz, salvarea, poliția și/sau procuratura.

Comunicarea soluționării către persoana care a făcut sesizarea/reclamația se va face prin poștă în regim de scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau, pe e-mail în cazul în care se solicită această modalitate de comunicare (în format scanat – pdf.).



MANAGEMENT DE CAZ PERSONE VÂRSTNICE MĂCIN

**Fișă de semnalare obligatorie și evaluare inițială
a situațiilor de neglijare, exploatare, violență, abuz a persoanei vârstnice**

Numele și prenumele persoanei vârstnice: _____

Vârsta: _____ ani.

Incidentul:

Data, ora și locul accidentului: _____

Starea psiho-emoțională a persoanei: _____

Situația socială a persoanei vârstnice: _____

Persoana care a sesizat incidentul – Nume și prenume, contact: _____

Măsuri propuse: _____

Responsabil de caz: _____

Data: ____ / ____ / _____ .

Echipa multidisciplinară:

Manager de caz (MC): _____

Psiholog: _____

Asistent medical - AMC (dacă este cazul): _____

Responsabil de caz (RC): _____