

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI CLUJ-NAPOCA
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI MEDICALĂ

**METODOLOGIA DE ACORDARE A SERVICIILOR DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU
A PERSOANELOR VÂRSTNICE**

**Capitolul 1
Dispoziții generale**

Art. 1. Prezenta Metodologie a fost elaborată cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice reglementat de:

Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;

- a) Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- b) HG nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice;
- c) Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- d) HG nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- e) HG nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- f) Ordinul nr. 2126 din 5 noiembrie 2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale, Anexa 8 (Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice).

Art. 2. Principiile care stau la baza prestării serviciilor sociale de îngrijiri la domiciliu sunt următoarele:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia, demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- g) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitatea de exercițiu;
- h) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;

- i) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- j) preocuparea permanentă pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- k) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- l) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- m) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- n) responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legali cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;
- o) primordialitatea responsabilității 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;
- p) colaborarea Compartimentului Îngrijiri la Domiciliu cu celelalte compartimente și servicii din cadrul Direcției de Asistență Socială și Medicală și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale;
- r) asistarea persoanelor vârstnice aflate în situații de dificultate și vulnerabilitate socială, prin implicarea în identificarea, evaluarea și soluționarea problemelor individuale;
- s) promovarea principiului justiției sociale prevăzute de actele normative în vigoare;
- ș) egalitatea șanselor privind accesul persoanelor asistate la informații, servicii, resurse și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor;
- t) respectarea demnității individului, unicității și valorii fiecărei persoane;
- ț) interzicerea oricărei forme de discriminare bazate pe rasă, etnie, sex și orientare sexuală, statut marital, convingeri politice sau religioase, deficiență fizică sau psihică, situație materială și/sau orice altă preferință, caracteristică, condiție sau statut.

Art. 3. Scopul serviciului social de îngrijiri la domiciliu este de prevenire a instituționalizării persoanelor vârstnice, menținerea autonomiei funcționale în propria locuință și de îmbunătățire a calității vieții acestora.

Capitolul 2

Serviciile de îngrijire la domiciliu

Art. 4 (1) Serviciile comunitare¹ care se pot acorda persoanelor vârstnice la domiciliu sunt:

a) servicii sociale privind, în principal, îngrijirea persoanei, prevenirea marginalizării sociale și sprijinirea pentru reintegrarea socială, consiliere juridică și administrativă, sprijin pentru plata unor servicii și obligații curente, îngrijirea locuinței și gospodăriei, ajutor pentru menaj, prepararea hranei;

b) servicii sociomedicale privind, în principal, ajutorul pentru realizarea igienei personale, readaptarea capacităților fizice și psihice, adaptarea locuinței la nevoile persoanei vârstnice și antrenarea la activități economice, sociale și culturale;

¹ *Serviciile comunitare sunt serviciile sociale organizate într-o unitate administrativ-teritorială organizată la nivel de comună, oraș, municipiu și privesc serviciile acordate la domiciliu și în centre de zi, precum și serviciile rezidențiale adresate exclusiv cetățenilor din unitatea administrativ-teritorială respectivă; sunt similare cu serviciile sociale acordate în comunitate (conform prevederilor art. 6 lit. "ii" din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale cu modificările și completările ulterioare);;*

(2) serviciile sociale și sociomedicale prevăzute la lit. "a" și "b" pot fi corelate cu servicii de teleasistență pentru persoanele vârstnice.

Art. 5. Serviciile comunitare de consiliere, în vederea prevenirii marginalizării sociale și pentru reintegrare socială, se asigură fără plata unei contribuții, ca un drept fundamental al persoanelor vârstnice, de către asistenți sociali.

Art. 6. Serviciile prevăzute la art. 4 se asigură fără plata contribuției persoanelor vârstnice care, evaluate potrivit grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, nu au venituri sau ale căror venituri sunt mai mici de 5 ori decât nivelul venitului net lunar luat în calcul la stabilirea ajutorului social pentru o persoană singură.

Art. 7. Persoanele vârstnice care se încadrează în grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, îndreptățite să beneficieze de serviciile prevăzute la art. 4 și care realizează venituri ce se situează peste nivelul prevăzut la art. 6, beneficiază de servicii cu plata unei contribuții, în funcție de tipul de servicii acordate și de venitul persoanei, fără a se depăși costul acestora calculat pentru perioada respectivă.

Art. 8. Descrierea serviciilor sociale și sociomedicale prevăzute la art. 4, durata și frecvența acordării acestora, sunt cuprinse în Anexa 1 la prezenta metodologie.

Art. 9. Tipul și costul serviciilor de îngrijiri la domiciliu, în conformitate cu prevederile din Anexa 4 (Standardele minime de cost/an pentru serviciile sociale destinate îngrijirii la domiciliu a persoanelor vârstnice) din HG nr. 978/2015, sunt cuprinse în Anexa 2 la prezenta metodologie.

Art. 10. Contribuția persoanelor vârstnice beneficiare de servicii de îngrijire la domiciliu, în funcție de nivelul venitului net pe membru de familie și gradul de dependență, se stabilește ca procent din costul integral al serviciilor, conform Anexei 3 la prezenta metodologie.

Capitolul 3 **Beneficiarii serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu**

Art.11. (1) Beneficiarii serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu pot fi persoane vârstnice, cu domiciliul în municipiul Cluj-Napoca, pentru care s-a stabilit un anumit grad de dependență, de către comisia de evaluare, conform HG nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, după cum urmează:

Gradul de dependență	Specificații
IA	- persoanele care și-au pierdut autonomia mentală, corporală, locomotorie, socială și pentru care este necesară prezența continuă a personalului de îngrijire.
IB	- persoanele grabatare, lucide sau ale căror funcții mentale nu sunt în totalitate alterate și care necesită supraveghere și îngrijire medicală pentru marea majoritate a activităților vieții curente, noapte și zi; - aceste persoane nu își pot efectua singure activitățile de bază de zi cu zi.
IC	- persoanele cu tulburări mentale grave (demente), care și-au conservat, în totalitate sau în mod semnificativ, facultățile locomotorii, precum și unele gesturi cotidiene pe care le efectuează numai stimulate; - aceste persoane necesită o supraveghere permanentă, îngrijiri destinate tulburarilor

	de comportament, precum și îngrijiri regulate pentru unele dintre activitățile de igienă corporală.
IIA	- persoanele care și-au conservat autonomia mentală și parțial autonomia locomotorie, dar care necesită ajutor zilnic pentru unele dintre activitățile de bază ale vieții de zi cu zi.
IIB	- persoanele care nu se pot mobiliza singure din poziția culcat în picioare, dar care, o dată ridicate, se pot deplasa în interiorul camerei de locuit și necesită ajutor parțial pentru unele dintre activitățile de bază ale vieții de zi cu zi;
IIC	- persoanele care nu au probleme locomotorii, dar care trebuie să fie ajutate pentru activitățile de igienă corporală și pentru activitățile instrumentale;
IIIA	- persoanele care se deplasează singure în interiorul locuinței, se alimentează și se îmbracă singure, dar care necesită un ajutor regulat pentru activitățile instrumentale ale vieții de zi cu zi (în situația în care aceste persoane sunt gazduite într-un cămin pentru persoane vârstnice ele sunt considerate independente).
IIIB	- persoanele care nu și-au pierdut autonomia și pot efectua singure activitățile vieții cotidiene.

(2) Constituirea comisiei de evaluare, componența și atribuțiile acesteia se stabilesc prin decizia directorului executiv al Direcției de Asistență Socială și Mediclă, în condițiile legii.

(3) Sunt considerate persoane vârstnice:

- a) persoanele care au împlinit vârsta de 65 de ani (conform prevederilor art. 6 lit. "bb" din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale cu modificările și completările ulterioare);
- b) persoanele care au împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege (conform prevederilor art. 1, al. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare).

Art. 12. Criteriile de eligibilitate a beneficiarilor:

- a) Sunt persoane vârstnice cu domiciliul în municipiul Cluj-Napoca;
- b) Sunt persoane vârstnice pentru care s-a stabilit un anumit grad de dependență, conform HG nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice;
- c) Sunt persoanele vârstnice așa cum sunt definite de actele normative în vigoare (art. 6, lit. "bb" din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, art. 1, alin. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice);
- d) Sunt persoane vârstnice pentru care serviciile de îngrijire la domiciliu nu pot fi furnizate de către îngrijitorii informali;
- e) Sunt persoane vârstnice pentru care, prin certificatul de încadrare în handicap, nu li s-a stabilit dreptul la asistent personal/indemnizație în locul asistentului personal/indemnizație pentru însoțitor;
- f) Sunt persoane vârstnice care nu au încheiate contracte de întreținere, contracte de vânzare-cumpărare cu uzufruct viager sau orice alt act juridic cu clauză de întreținere.

Capitolul 4 Accesarea serviciilor de îngrijire la domiciliu

Art. 13. (1) Pentru accesarea serviciilor de îngrijiri la domiciliu, solicitanții (sau reprezentanții lor legali) vor depune pentru întocmirea dosarului de îngrijiri la domiciliu următoarele documente:

- a) cererea pentru acordarea serviciilor sociale;
- b) declarație tip,
- c) copie după actele de stare civilă (carte de identitate, certificat de naștere, certificat de căsătorie);
- d) copie după cartea de identitate a reprezentantului legal dacă e cazul;
- e) copie cupon de pensie sau alte documente care fac dovada veniturilor solicitantului;
- f) adeverință medicală de la medicul de familie din care să reiasă diagnosticul prezent, antecedentele medicale personale precum și faptul că solicitantul suferă/nu suferă de boli psihice și infecto-contagioase;
- g) alte acte medicale din care să rezulte bolile de care suferă solicitantul și tratamentul pe care îl urmează;
- h) adeverință de la Administrația Financiară (din care să rezulte dacă persoana solicitantă mai realizează și alte venituri în afară de pensie);
- i) certificat fiscal privind bunurile mobile și imobile;
- j) alte acte, după caz.

(2) Pentru situațiile în care persoana vârstnică solicitantă nu are aparținători, iar statusul funcțional nu îi permite deplasări pentru obținerea unora din documentele prevăzute la alin. (1), actele necesare se vor obține în baza unor adrese oficiale către instituțiile respective.

(3) Dosarul persoanei vârstnice solicitantă/beneficiară de servicii de îngrijiri la domiciliu, pe lângă actele prevăzute la alin (1), va fi completat, în funcție de fiecare caz parte, cu următoarele documente întocmite în cadrul Serviciului Asistența Persoanelor Vârstnice:

- a) evaluare socio-medicală;
- b) plan individualizat de asistență și îngrijire;
- c) referat cu privire la situația socio-medicală a beneficiarului;
- d) dispoziție de aprobare,/respingere/suspendare/încetare a acordării serviciilor de îngrijiri la domiciliu;
- e) fișă de reevaluare;
- f) contractul de furnizare servicii, în original;
- g) alte acte necesare, după caz.

(4) Evaluarea situației socio-economice a persoanei vârstnice singure sau a familiei persoanei vârstnice se va face de către Serviciul Asistența Persoanelor Vârstnice, având în vedere prevederile HG nr. 50/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 416/2001 privind venitul minim garantat.

Art. 14. (1) Aprobarea, respingerea, suspendarea sau încetarea dreptului la serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoanele vârstnice, se fac prin dispoziția primarului.

(2) Dispozițiile primarului prevăzute la alin. (1) se comunică titularilor în termen de maximum 5 zile de la data emiterii.

(3) Soluționarea cererii de acordare a serviciilor de îngrijiri la domiciliu pentru persoanele vârstnice se face în termen de 30 zile de la data înregistrării.

(4) Pentru situațiile prevăzute la art. 13 alin. (2) soluționarea cererii se prelungește cu 15 zile lucrătoare.

Art. 15. (1) Acordarea serviciilor de îngrijiri la domiciliu se realizează în baza unui contract de furnizare servicii, încheiat între DASM și beneficiar sau persoana împuternicită.

(2) Contractul de furnizare servicii se redactează în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului.

(3) Modelul contractului de furnizare de servicii încheiat cu beneficiarul este cel prevăzut de actele normative în vigoare la data semnării acestuia.

Art. 16. Serviciile de îngrijiri la domiciliu încetează în următoarele situații:

- a) la solicitarea beneficiarului sau a reprezentantului legal al acestuia;
- b) prin decizia furnizorului serviciului;
- c) prin acordul ambelor părți;
- d) deces;
- e) internare într-o unitate medicală sau socială;
- f) dacă beneficiarul a fost încadrat în grad de handicap grav cu asistent personal/cu însoțitor sau beneficiază de indemnizația pentru însoțitor;
- g) schimbarea domiciliului beneficiarului în altă localitate;
- h) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- i) încheierea cu alte persoane a unui contract de vânzare-cumpărare a locuinței beneficiarului cu clauza de întreținere sau orice alt act juridic ce prevede clauze de întreținere, în perioada valabilității contractului de acordare de servicii de îngrijire la domiciliu;
- j) cazuri de forță majoră;
- k) dacă beneficiarul nu respectă prevederile contractuale;
- l) dacă beneficiarul sau familia nu mai doresc aceste servicii;
- m) alte cauze.

Capitolul 4 Drepturi și obligații

Art. 17. Persoanele beneficiare de serviciile de îngrijiri la domiciliu au următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- b) să fie informați, în timp util și în termeni accesibili, asupra drepturilor lor;
- c) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;

- d) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- e) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- f) să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de exercițiu;
- g) să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;
- h) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;
- i) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apare pe parcursul derulării serviciilor;
- j) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- k) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- l) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile oferite;
- m) să primească servicii sociale prevăzute în planul de intervenție;
- n) să refuze, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;
- o) să fie informați în timp util și în termeni accesibili, asupra oportunității acordării altor servicii sociale;
- p) să fie informați, în timp util și în termeni accesibili, cu privire la modificările reglementărilor în domeniul serviciilor de îngrijire la domiciliu.

Art. 18. (1) Persoanele vârstnice beneficiare de servicii de îngrijiri la domiciliu au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică;
- b) să permită furnizorului de servicii verificarea veridicității acestora;
- c) să participe, în raport cu vârsta, situația de dependență etc., la procesul de furnizare a serviciilor sociale;
- d) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;
- e) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- f) să respecte prevederile contractului de furnizare a serviciilor sociale.

(2) Pentru situațiile în care persoana vârstnică, beneficiară de servicii de îngrijire la domiciliu, nu poate furniza informațiile și documentele necesare, obligațiile prevăzute la alin (1) revin membrilor familiei persoanei vârstnice.

Capitolul 5

Finanțarea serviciilor de îngrijire la domiciliu

Art. 19. (1) În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, serviciul are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

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

- a) contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora, după caz;

- b) bugetul local al municipiului Cluj-Napoca;
- c) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
- d) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;
- e) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Capitolul 6 **Dispoziții finale**

Art. 20. (1) Direcția de Asistență Socială și Medicală, prin Serviciul Asistența Persoanelor Vârstnice, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul, funcțiile și modul de organizare și funcționare a compartimentului de îngrijiri la domiciliu.

(2) Materialele informative vor conține date despre sediul serviciului, organizarea și funcționarea acestuia, activitățile desfășurate, personalul de specialitate, costul serviciului și cuantumul contribuției financiare a beneficiarului, precum și orice alte informații considerate utile.

(3) Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și vor fi mediatizate pe diferite canale la nivelul comunității locale.

Art. 21. Direcția de Asistență Socială și Medicală, prin Serviciul Asistența Persoanelor Vârstnice, va elabora și aplica o procedură proprie de accesare a serviciilor de îngrijire la domiciliu. Procedura de accesare a serviciului va preciza, după caz: criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, actele necesare, dispoziția de aprobare/respingere/încetare/suspendare, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului, dacă este cazul, etc.

Art. 22. (1) Direcția de Asistență Socială și Medicală, prin personalul specializat din cadrul Serviciului Asistența Persoanelor Vârstnice va acorda ajutor pentru realizarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice, în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire.

(2) În planul individualizat de asistență și îngrijire se consemnează modalitatea de implicare a familiei în îngrijirea beneficiarului, precum și cazurile în care lipsește orice formă de suport familial.

(3) În funcție de gradul de autonomie a beneficiarului și statusul său funcțional, fizic și psihic, personalul serviciului stabilește, în planul individualizat de asistență și îngrijire, activitățile de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate. Activitățile recomandate privesc inclusiv participarea beneficiarilor la diverse acțiuni de petrecere a timpului liber, evenimente culturale sau orice alte inițiative cetățenești.

Art. 23. (1) Monitorizarea situației beneficiarului și aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire se realizează de un responsabil de caz, numit de șeful serviciului sau de furnizorul acestuia.

(2) Numărul de beneficiari ce revine unui îngrijitor la domiciliu, respectiv unui responsabil de caz, se stabilește în funcție de complexitatea nevoilor beneficiarilor și dificultatea activităților efectuate de îngrijitori (intervenții zilnice și intervalul orar, gradul de dependență, tipul de handicap, tipul de ajutor necesar, riscuri existente, etc).

Art. 24. Direcția de Asistență Socială și Medicală, prin Serviciul Asistența Persoanelor Vârstnice va colabora cu medicul de familie al beneficiarului și asigură monitorizarea, în scop preventiv și terapeutic, a stării de sănătate somatică și psihică a beneficiarului.

Art. 25. (1) Serviciul Asistența Persoanelor Vârstnice asigură păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele utilizate.

(2) Personalul serviciului păstrează confidențialitatea asupra datelor personale și situației beneficiarului.

(3) Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în spații special amenajate (dulapuri, fișete), accesibile doar responsabililor de caz și a personalului de conducere.

(4) Fișele de monitorizare servicii utilizate zilnic de îngrijitori se păstrează de asemenea în birouri, dulapuri, fișete.

Art. 26. (1) Serviciul se asigură că personalul îndeplinește activitățile de îngrijire stipulate în contractul de furnizare de servicii încheiat cu beneficiarul.

(2) Conducerea serviciului/furnizorul acestuia stabilește un plan de vizite efectuate la domiciliul beneficiarului de către responsabilul de caz și/sau alți angajați pentru a verifica modul cum își îndeplinește îndatoririle personalul de îngrijire.

Art. 27. (1) Serviciul acordă informare și consiliere beneficiarilor singuri care trebuie să acceseze alte servicii publice din comunitate.

(2) Personalul de îngrijire este instruit să ofere informare și consiliere beneficiarilor care trăiesc singuri și care se pot deplasa și au capacitate de discernământ păstrată, pentru a se adresa serviciilor publice din comunitate. Instruirea beneficiarilor se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

(3) Instruirea personalului se realizează semestrial și se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

(4) Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului și registrul de evidență privind informarea beneficiarilor sunt disponibile la sediul serviciului/furnizorului acestuia.

Art. 28. (1) Serviciul organizează sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie.

(2) Personalul serviciului organizează periodic sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie care locuiesc împreună cu beneficiarul sau au grijă de acesta în afara perioadelor în care activează îngrijitorii formali. Temele de informare și consiliere privesc în special modul de continuare a îngrijirilor, abordarea beneficiarilor și relaționarea cu aceștia, importanța respectării deciziilor și demnității acestora, adoptarea celor mai adecvate măsuri de menținere și încurajare a participării acestora la viața de familie și în comunitate.

(3) Sesiunile de instruire adresate membrilor de familie sunt consemnate în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

Art. 29. (1) În scopul autoevaluării calității activității proprii, Serviciul Asistența Persoanelor Vârstnice va aplica un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate.

(2) Serviciul Asistența Persoanelor Vârstnice va întocmi și aplica un Cod propriu 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.

Art. 30. Serviciul Asistența Persoanelor Vârstnice va respecta prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor financiare și materiale destinate serviciului și deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (Curtea de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekția Socială, etc).

Art. 31. (1) Serviciul Asistența Persoanelor Vârstnice elaborează anual un raport de activitate.

(2) Raportul de activitate se finalizează în luna ianuarie a anului curent pentru anul anterior.

(3) Raportul de activitate al Serviciului Asistența Persoanelor Vârstnice face parte integrantă din raportul anual de activitate al Direcției de Asistență Socială și Medicală.

* *
*

Descrierea serviciilor, durata și frecvența acordării serviciilor de îngrijire la domiciliu

Nr. Crt	Tipul de serviciu	Descrierea serviciului	Limita de timp/ serviciu/ minute	Frecvența acordării serviciului
A. Servicii de bază				
1.	Igiena corporală			
a	Toaleta generală	Ajutor la dezbrăcat/îmbrăcat ; Schimbat lenjerie de corp, pat ; Spălat pe cap și corp ; Igienizare cada înainte și după folosire .	90	1/săptămână
b	Toaleta parțială	Ajutor la îmbrăcat și dezbrăcat ; Schimbat lenjerie de corp și pat ; Ajutor la satisfacerea unor nevoi fiziologice ; Spălarea unor părți ale corpului, dinților, protezei (pentru persoanele aflate în imposibilitatea efectuării acestor operații)	45	zilnic*)
2.	Hrănire	Alimentarea persoanei : Activ: hrănirea propriu-zisă a persoanelor aflate în imposibilitatea satisfacerii acestei nevoi . Pasiv : pregătirea hranei pentru ca beneficiarul să se poată hrăni singur : ➤ Așezarea și servirea mesei ; ➤ Ajutor pentru tăierea alimentelor ; ➤ Adunarea mesei (spălarea vaselor folosite de beneficiar în cazul în care nu există aparținători)	40	zilnic
3.	Asistență socială și emoțională	Comunicare; companie; consiliere. Acest serviciu este oferit în principal pentru a încuraja beneficiarul să devină independent sau să-și mențină starea de independență sau pentru a preveni marginalizarea socială a sa.	30	1/săptămână
B. Servicii de suport				
1.	Prepararea hranei sau transportul hranei la domiciliu	Hrana se prepară la domiciliul beneficiarului cantitativ strict pentru beneficiar, preparate ușoare. Pentru hrană mai diversificată beneficiarul poate opta pentru diferite servicii ale furnizorilor publici și privați. Prin personalul de îngrijire poate să asigure transportul hranei la domiciliu, de la oricare din furnizorii menționați mai sus.	40-120	zilnic
2.	Efectuarea de cumpărături	Efectuarea cumpărăturilor conform unei liste, din banii beneficiarului. Nu se efectuează cumpărături din locuri preferențiale dacă acestea sunt îndepărtate și fac imposibilă efectuarea serviciului în timpul programat. Greutatea cumpărăturilor efectuate la o prestație este de maximum 5 kg.	120	3/săptămână

3.	Sprijin pentru plata unor servicii si obligatii curente	Plata facturilor de apă, gaz, telefon, întreținere și altele pentru titularul contractului.	90	4/lună
4	Activități de menaj			
a.	Curățenie generală (igienizarea locuinței) – o cameră, bucatărie, baie	Spălat perdele, geamuri, măturat sau aspirat, șters podele, șters praf (dacă este cazul și în vitrine) , spălat gresie, faianță în baie și bucatărie, igienizare obiecte sanitare. Această operațiune se efectuează în totalitate de către îngrijitori, în cazul în care beneficiarul se afla în imposibilitatea efectuării acestei operațiuni din motive de sănătate sau cu ajutorul beneficiarului în cazul în care sănătatea îi permite (acest lucru se evaluează de către asistentul social la preluarea cazului). Nu se mută obiecte de mobilier greu (pat, dulap, etc) Beneficiarii care achită cost parțial sau integral pot opta contra cost la efectuarea curățeniei în două sau trei camere	120-240	2/an
b.	Întreținere curățenie(în cameră, bucatărie, baie).	Măturat sau aspirat, șters podele, șters praf, igienizare obiecte sanitare.	60-120	1/săptămână
c.	Spălatul rufelor	Rufele vor fi luate de la beneficiar de către personalul angajat care efectuează serviciul de menaj și vor fi duse la spălătoria instituției. După ce vor fi spălate și uscate, rufele vor fi duse înapoi beneficiarului de către personalul care le-a preluat.	60-120	1/săptămână
C. Alte servicii				
1.	Consiliere socială	Îndrumarea beneficiarilor spre instituțiile competente pentru rezolvarea problemelor acestora. Sprijinirea beneficiarilor, responsabilizarea și mobilizarea acestora de a-și dezvolta abilitățile personale.	60	În funcție de nevoile beneficiarului
2.	Consiliere juridică	Informarea și consilierea beneficiarilor cu privire la încheierea actelor juridice.	60	În funcție de nevoile beneficiarului
3.	Însoțirea beneficiarilor pentru rezolvarea problemelor personale la diferite instituții	Însoțirea beneficiarului pentru rezolvarea problemelor personale in caz de nevoie la diferite instituții.	120	În funcție de nevoile beneficiarului
4.	Însoțire la plimbări, vizite	Însoțirea beneficiarului la plimbări, vizite, în vederea prevenirii marginalizării acestuia	120	În funcție de nevoile beneficiarului

*)zilnic = zile lucrătoare.

Tipul și costul serviciilor de îngrijire la domiciliu

Tipul serviciilor și costul serviciilor de îngrijire la domiciliu, în conformitate cu prevederile din Anexa 4 (Standardele minime de cost/an pentru serviciile sociale destinate îngrijirii la domiciliu a persoanelor vârstnice) din HG nr. 978/2015, sunt următoarele:

Nr. Crt	Tipul serviciului	Descrierea serviciului	Număr de ore de îngrijire profesională primită la domiciliu	Standard minim de cost pe an (lei)
1	Servicii de îngrijire personală la domiciliu, destinate persoanelor vârstnice, încadrate în gradele de dependență IA, IB și IC, potrivit Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000			
1.1.	Sprijin pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice, în principal, potrivit prevederilor Legii asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare:		Număr de ore de îngrijire profesională primită la domiciliu	Standard minim de cost pe an (lei)
		a) asigurarea igienei corporale; b) îmbrăcare și dezbrăcare; c) hrănire și hidratare; d) asigurarea igienei eliminărilor; e) transfer și mobilizare; f) deplasare în interior; g) comunicare.	Cel puțin 20 de ore pe săptămână, cu un cost de 15 lei/oră	15.600
1.2.	Sprijin pentru realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice, în principal, potrivit prevederilor Legii asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare:			
		a) prepararea hranei; b) efectuarea de cumpărături; c) activități de menaj și spălătorie; d) facilitarea deplasării în exterior și însoțire; e) activități de administrare și gestionare a bunurilor; f) acompaniere și socializare.		
2	Servicii de îngrijire personală la domiciliu, destinate persoanelor vârstnice încadrate în gradele de dependență IIA, IIB și IIC, potrivit Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000			
2.1.	Sprijin pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice, în principal, potrivit prevederilor Legii asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare:		Număr de ore de îngrijire profesională primită la domiciliu	Standard minim de cost pe an (lei)
		a) asigurarea igienei corporale; b) îmbrăcare și dezbrăcare; c) hrănire și hidratare; d) asigurarea igienei eliminărilor; e) transfer și mobilizare;	Cel puțin 10 de ore pe săptămână, însă mai puțin de 20 de	11.700

		f) deplasare în interior; g) comunicare.		
2.2.	Sprijin pentru realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice, în principal, potrivit prevederilor Legii asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare:			
		a) prepararea hranei; b) efectuarea de cumpărături; c) activități de menaj și spălătorie; d) facilitarea deplasării în exterior și însoțire; e) activități de administrare și gestionare a bunurilor; f) acompaniere și socializare	ore, cu un cost de 15 lei/oră	
3	Servicii de îngrijire personală la domiciliu, destinate persoanelor vârstnice încadrate în gradele de dependență IIIA, potrivit Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000			
3.1.	Sprijin pentru realizarea activităților instrumentale ale vieții zilnice, în principal, potrivit prevederilor Legii asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările ulterioare:		Număr de ore de îngrijire profesională primită la domiciliu	Standard minim de cost pe an (lei)
		a) prepararea hranei; b) efectuarea de cumpărături; c) activități de menaj și spălătorie; d) facilitarea deplasării în exterior și însoțire; e) activități de administrare și gestionare a bunurilor; f) acompaniere și socializare.	Mai puțin 10 de ore pe săptămână, cu un cost de 15 lei/oră	7.800

Contribuția persoanelor vârstnice beneficiare de serviciile de îngrijire la domiciliu

			Grad de dependență IA; IB; IC	Grad de dependență IIA; IIB; IIC	Grad de dependență IIIA;
Nr. crt.	Nivelul veniturii net pe membru de familie	Procent din costul integral al serviciilor	Valoarea contribuției (lei)	Valoarea contribuției (lei)	Valoarea contribuției (lei)
1	Cu venituri pe membru de familie mai mici de 5 ori decât nivelul veniturii net lunar luat în calcul la stabilirea ajutorului social pentru o persoană singură)- (până la 710 lei*)	0%	0	0	0
2	Cu venituri pe membru de familie mai mi	10,00%	130	97,5	65
3	1.000 lei – 1.500 lei	20,00%	260	195	130
4	1.500 lei – 2.000 lei	30,00%	390	292,5	195
5	2.000 lei – 2.500 lei	40,00%	520	390	260
6	2.500 lei – 3.000 lei	50,00%	650	487,5	325
7	3.000 lei – 4.500 lei	60,00%	780	585	390
8	4.500 lei – 5.000 lei	70,00%	910	682,5	455
9	Peste 5000 lei	100,00%	1300	975	650
	costul integral al serviciilor		1300	975	650

*) Nivelul veniturii net lunar luat în calcul la stabilirea ajutorului social pentru o persoană singură este de 0,283 ISR ($0.283 \times \text{Indicatorul Social de Referință}=500$) = 142 lei.

Nivelul veniturii net lunar luat în calcul la stabilirea ajutorului social pentru o persoană singură poate suferi modificări/indexări.

Persoanele vârstnice al căror venit net lunar/persoană este de până la 710 lei (142 lei x 5) beneficiază de serviciile de îngrijiri la domiciliu fără plata contribuției, conform prevederilor art. 9, alin. (2) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare.