

**CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULI CRAIOVA
CĂMIN PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE CRAIOVA**

GHIDUL BENEFICIARULUI

CRAIOVA 2011

- I. **Descrierea C.P.V. Craiova**
- II. **Misiunea C.P.V. Craiova**
- III. **Obiectivele C.P.V. Craiova**
- IV. **Resursele C.P.V. Craiova**
- V. **Serviciile C.P.V. Craiova**
- VI. **Conditii de admitere**
- VII. **Contractul de servicii C.P.V. Craiova**
- VIII. **Drepturile si obligatiile beneficiarilor de servicii C.P.V. Craiova**
- IX. **Costurile serviciilor**
- X. **Procedura de efectuare a reclamatiiilor**

I. Descrierea C.P.V. Craiova

Căminul pentru Persoane Vârstnice Craiova funcționează conform Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Craiova nr.25/10.02.2011 ca instituție de asistență socială cu personalitate juridică, cu patrimoniu și buget propriu, înființat, organizat și finanțat în conformitate cu dispozițiile Legii nr.17/2000 sub autoritatea Consiliului Local al Municipiului Craiova.

Durata de funcționare a **C.P.V.** Craiova, astfel înființat este nedeterminată.

Sediul **C.P.V.** Craiova este: *Craiova, str. Tabaci, nr. 3, jud. Dolj* și are o capacitate de 320 de paturi C.P.V. beneficiaza de post telefonic, fax, internet, club de zi, biblioteca, paraclis și are acces la mijloacele de transport în comun.

C.P.V. furnizează servicii sociale pentru beneficiari, cu titlu permanent sau temporar, cu găzduire, în funcție de reglementările în vigoare.

II. Misiunea C.P.V. Craiova

Principala misiune a **C.P.V.** este satisfacerea cerintelor beneficiarilor și a comunitatii.

Se acorda servicii de asistență socială, persoanelor vârstnice care din cauza unor motive de natură economică, fizică, psihică sau socială, se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociale, de a se întreține singură

Căminul furnizează servicii sociale pentru următoarele categorii de persoane vârstnice:

- nu au locuință proprie și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii;
- nu au familie, nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare;
- nu se pot gospodări singure, sau se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio-medicale datorită bolii, stării fizice sau psihice;
- au susținători legali, dar aceștia nu pot să-și îndeplinească obligațiile datorită stării de sănătate, situației economice și a sarcinilor familiale;
- necesită îngrijire medicală ce nu poate fi acordată la domiciliu;
- nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare.

III. Obiectivele C.P.V. Craiova

Căminul furnizeaza servicii sociale, medicale și de îngrijire pentru beneficiari, cu titlu permanent sau temporar, cu gazduire, în funcție de reglementările în vigoare.

Principalele obiectivele ale Căminului sunt:

- să asigure persoanelor vârstnice instituționalizate, maximum posibil de autonomie și siguranță;
- să ofere condiții de îngrijire care să respecte identitatea, integritatea și demnitatea persoanei vârstnice;
- să permită menținerea sau ameliorarea capacităților fizice și intelectuale ale persoanelor vârstnice din Cămin;
- să faciliteze și să încurajeze legăturile interumane inclusive cu familiile persoanelor vârstnice din Cămin;
- să asigure supravegherea și îngrijirea medicală necesară, potrivit reglementărilor legale;
- să prevină și să trateze consecințele legate de procesul de îmbătrânire pentru persoanele vârstnice instituționalizate;
- să încheie convenții de parteneriat și să inițieze colaborări cu alte autorități locale, instituții publice și private pentru furnizarea serviciilor sociale de îngrijire în Cămin, în condițiile legii;
- să furnizeze informațiile și datele solicitate de instituțiile și autoritățile publice cu responsabilități în domeniu, în condițiile legii;
- să elaboreze și să implementeze proiecte cu finanțare națională și internațională în domeniu;
- să elaboreze și să propună proiectul de buget anual pentru susținerea serviciilor sociale și a altor măsuri de asistență socială privind îngrijirea în Cămin în conformitate cu planul de acțiune propriu, proiect pe care să-l înainteze ordonatorului principal de credite.

Resursele C.P.V. Craiova

Resursele necesare menținerii și îmbunătățirii continue a serviciilor includ:

- personal competent;
- infrastructura;
- mediul de lucru corespunzător;
- resurse financiare.

Resurse umane

Personalul care are sarcini ce afectează calitatea serviciilor de asistare are competența stabilită pe baza educației, instruirii, abilității și experienței corespunzătoare.

Infrastructura și mediul de lucru

În scopul realizării conformității cu cerințele beneficiarilor, în organizație se asigură, stabilește și întreține infrastructura necesară și mediul de lucru.

C.P.V. determină și asigură cerințele critice pentru mediul de lucru care ar putea influența calitatea serviciilor de asistare. Aceste condiții se referă la: umiditate, temperatură, aer curat, iluminat, asigurare cu echipament de lucru, asigurare cu echipamente de protecție, etc.

Resursele financiare

Finantarea institutiei se asigura din :

- bugetul local
- donatii, sponsorizari sau alte contributii din partea persoanelor fizice ori juridice din tara si strainatate
- fonduri externe rambursabile si nerambursabile
- contributii proprii ale beneficiarilor si sustinatorilor legali

IV. Serviciile C.P.V. Craiova

Serviciile acordate în cadrul Căminului sunt următoarele :

a. servicii socio-medicale și de îngrijire :

- *servicii de îngrijire* :ajutor pentru igiena corporală, îmbrăcare și dezbrăcare, igiena eliminărilor, hrănirea și hidratarea, transfer și mobilizare, delapasare în interior, comunicare ;
- *servicii de îngrijire medicale primare* : efectuarea măsurătorilor antropometrice, monitorizarea parametrilor fiziologici-tensiune arterială, glicemie, temperatură, respirație, puls-administrarea tratamentului
- *servicii de recuperare și reabilitate, conexe domeniului medical și social* : kinetoterapie, fizioterapie, psihoterapie

b. servicii sociale :

- găzduire pe perioadă nedeterminată
- consiliere juridică și psihologică
- socializare și petrecere a timpului liber

c. alte prestații

- organizarea sărbătorilor naționale sau religioase
- organizarea aniversărilor tradiționale (ziua de naștere sau ziua numelui)
- activități recreative sau de petrecere a timpului liber
- activități cultural-educative și de socializare
- activități manuale și artistice
- activități și jocuri sportive
- organizarea de excursii și alte activități recreative

În vederea prevenirii instituționalizării pe termen lung sau fără termen precis, a înlăturării dezinteresului și abandonului familial, C.P.V. Craiova va monitoriza relațiile beneficiarilor cu familia după momentul internării, având obligația să evalueze în registre speciale, pe fiecare sector

vizitele, precum și oricare tip de contact cu familia, în atingerea scopului propus.

V. Conditii de admitere

Admiterea

Condiții minime de admitere sunt:

- trebuie să se precizeze : actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de contestare a deciziei.

- dosarul personal întocmit de solicitant/reprezentantul legal va conține actele cerute de instituție astfel:

- solicitare scrisă din partea persoanei vârstnice, sau a reprezentantului/susținătorului său legal (cerere);

anchetă socială efectuată de Direcția de Asistență și Protecție Socială din cadrul Primăriei Municipiului Craiova;

- copii după actele de identitate (B.I./C.I./C.I.P./C.N./C.C.), pentru : persoana în cauză, soț/soție/reprezentant legal;

- acte care dovedesc venitul persoanei beneficiare și al familiei acesteia (cupon de pensie, adeverință de salariat, certificat fiscal eliberat de organele financiare teritoriale);

- act doveditor pentru reprezentantul legal;

- declarație notarială a reprezentantului/susținătorului legal, cu privire la obligația achitării contribuției de întreținere în Cămin, pentru persoana vârstnică beneficiară (integral sau diferența de contribuție);

- curatela în cazul persoanelor care nu se pot reprezenta singure din cauza afecțiunilor medicale;

- adeverință de la medicul de familie care să ateste că nu este în evidență cu boli infecto-contagioase și că nu este încadrat în categoria persoanelor cu handicap;

- recomandare medicală de la medicul specialist sau medicul de familie cu privire la tipul de serviciu recomandat;

- analize recente: (30zile):

radiografie pulmonară;

examen coproparazitologic;

EKG și examen cardiologic;

evaluare psihiatrică și psihologică

- evaluare socio-medicală, stabilită pe baza și în conformitate cu grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin H.G. 886/2000.

Stabilirea ordinii de admitere în cadrul CĂMINULUI PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE CRAIOVA, se face în baza Grilei de Punctaj, întocmită în urma analizării dosarului.

La punctajele egale, se vor lua în considerare prioritățile în următoarea ordine:

- gravitatea cazului raportată la starea de sănătate;
- lipsa locuinței sau după caz condițiile de locuit;
- situația financiară; prioritar lipsa veniturilor;
- vechimea cererii.

Dosarul va fi analizat de către o comisie de internare care va propune direciorului instituției, admiterea/respingerea persoanei în Cămin.

Decizia motivată de internare/respingere, a cererii de internare v-a fi comunicată persoanei solicitante în termen de cinci zile de la emitere

VI. Contractul de servicii C.P.V. Craiova

C.P.V. Craiova asigură beneficiarului serviciile necesare, în baza unui contract încheiat între directorul instituției și persoana vârstnică beneficiară sau reprezentantul său legal în condițiile legii.

Rezultat : fiecare beneficiar deține un contract de acordare de servicii sociale, în baza căruia i se asigură serviciile.

Termen cheie: act juridic incheiat între o persoana fizica sau juridica, publica ori privata, acreditata conform legii sa acorde servicii sociale, denumita furnizor de servicii sociale, si o persoana fizica aflata in situatii de risc sau de dificultate sociala, denumita beneficiar de servicii sociale, care exprima acordul de vointa al acestora in vederea acordarii de servicii sociale.

Condiții minime:

- contractul de acordare de servicii sociale are la bază modelul prevăzut de legislația în vigoare și se păstrează la dosarul beneficiarului;

- beneficiarul/reprezentantul legal primește o copie a contractului de acordare de servicii sociale.

Contractul are la bază Fișa de Evaluare Socio-Medicală.

Contractul pentru acordarea de servicii sociale cuprinde următoarele 14 puncte :

- părțile contractante ;
- obiectul contractului ;
- costurile serviciilor sociale acordate și contribuția beneficiarului de servicii sociale;
- durata contractului ;
- etapele procesului de acordare a serviciilor sociale ;
- drepturile furnizorului de servicii sociale ;
- obligațiile furnizorului de servicii sociale ;
- drepturile beneficiarului ;
- obligațiile beneficiarului ;
- soluționarea reclamațiilor ;
- litigii ;
- rezilierea contractului ;
- încetarea contractului ;
- dispoziții finale.

VIII. Drepturile si obligatiile beneficiarilor de servicii ale C.P.V. Craiova

Drepturile beneficiarilor sunt urmatoarele :

- sa li se respecte drepturile si libertatile fundamentale fara discriminare pe baza de rasa, sex, religie, opinie sau orice alta circumstanta personala ;
- dreptul la stabilirea și păstrarea identității sale ;

- dreptul la participarea activă la viața cotidiană din cadrul Căminului ;
- sa fie informati asupra drepturilor si responsabilitatile lor in calitate de beneficiari ai serviciilor unitatii ;
- siguranță, încredere și respect în toate aspectele vieții sale pe tot parcursul șederii sale în cadrul Căminului
- sa li se comunice in termeni accesibili informatiile privind drepturile fundamentale si masurile legate de protectie precum si cele privind conditiile care trebuie indeplinite pentru a le obtine
- sa li se asigure pastrarea confidentialitatii informatiilor furnizate si primite
- sa fie protejati de lege atat ei cat si bunurile lor atunci cand nu au capacitate de decizie
- sa beneficieze de asistenta medicala, psihologica, recuperatorie, sociala, si de consultanta juridica
- sa beneficeze de un mediu echilibrat cit mai apropiat de climatul familial in care i se respecta independenta si intimitatea si se incurajaza autonomia in conditii de accesibilitate, siguranta, functionalitate, igiena si confort
- sa beneficieze de un program de ingrijire zilnica si de un program general de ingrijire si asistenta cu obiective precise
- sa beneficieze de un plan personalizat de servicii, bazat pe evaluarea/reevaluarea cerintelor generale si speciale ale fiecaruia
- sa beneficieze de reevaluari biopsihosociale periodice precum si ocazional in cazul in care situatia o impune
- sa fie tratati si sa aiba acces la toate serviciile unitatii, fara discriminare
- sa beneficieze oricand de datele care-l privesc
- sa beneficieze de controlul propriilor finante, cu exceptia cazurilor de restrictie legala sau daca exista acorduri scrise intre unitate si beneficiar/reprezentantul sau legal privind gestionarea banilor si bunurilor beneficiarilor
- sa nu fie abuzati sau neglijati
- sa faca sugestii si reclamatii fara teama de represalii
- sa primeasca raspuns la solicitarile, opiniile exprimate
- poate fi externat/transferat din cadrul C.P.V. Craiova numai : - din ratiuni de ordin medical
 - la dorinta beneficiarului/apartinatorului sau sustinatorului sau legal
 - pentru comportamente care sunt un pericol pentru beneficiar/pentru ceilalti beneficiari
 - pentru comportamente care prejudiciaza sau deranjeaza rutinele zilnice ale activitatii Căminului
 - in cazul de pierdere a autorizatiei de functionare a C.P.V. Craiova
 - in cazuri de forta majora (cataclisme naturale, aparitia unui focar de infectie epidemica, etc.)
- sa beneficieze de o alimentatie variata de la o zi la alta, corespunzatoare calitativ si cantitativ, pe tipuri de regimuri alimentare, conform recomandarii medicului curant sau medicului specialist

- sa li se acorde suficient timp pentru a lua masa, atunci cand este necesar, asigurandu-li-se asistenta pentru hranire din partea personalului intr-o maniera discreta, toleranta, ingurajandu-se, totodata, formarea abilitatilor de hranire independenta. Servirea mesei in salon se asigura numai pentru persoanele a caror conditie de sanatate nu permite deplasarea acestora la spatiul destinat servirii hranei.
- familia apartinatoare sa primeasca toate informatiile privind activitatiile, metodele si tratamentele propuse de C.P.V. Craiova pentru a lua decizii impreuna cu beneficiarul in cunostiinta de cauza asupra modalitatilor de interventie

Art. 21 . Obligatiile beneficiarilor internati sunt urmatoarele :

- sa furnizeze informatii corecte cu privire la identitatea, situatia familiala, sociala, medicala si economica
- să respecte regulamentul de organizare și funcționare și regulamentul de ordine interioară ale Căminului
- sa participe la procesul de furnizare al serviciilor sociale
- sa contribuie in conformitate cu legislatia in vigoare la plata serviciilor sociale
- sa comunice orice modificare intervenita in legatura cu situatia lor familiala
- sa participe la programele organizate in cadrul institutiei in vederea recuperarii medicale
- sa respecte prescriptiile medicale si cele de natura igienico- dietetica sau de alta natura menite sa conduca la imbunatatirea starii de sanatate sau a climatului in care beneficiarul traieste
- sa nu consume bauturi alcoolice in unitate si sa nu patrunda in unitate cu sau sub influenta alcoolului
- sa nu agrezeze sub nici o forma personalul sanitar si de ingrijire nici pe ceilalti beneficiari din salon sau unitate
- sa se integreze in viata sociala a unitatii, sa respecte programul de proceduri medicale sau de alta natura, orarul meselor, somn, odihna instituit de unitate
- sa respecte programul de igenizare
- parasirea unitatii se va face numai cu instiintarea medicului curant, serviciului social si director.

IX. Contributia suportata de beneficiar pentru serviciile acordate

La admiterea in C.P.V. Craiova se semneaza un angajament de plata cu titlu executoriu de catre beneficiar sau sustinator legal. Contributia de intretinere este stabilita prin hotarare a Consiliului Local al Municipiului Craiova.

Întocmirea angajamentelor de plată este asigurată de compartimentul social împreună cu serviciul contabilitate și consilierul juridic, pe baza documentelor de venit (cupon de pensie, adeverință salariat, etc.) aflate la dosar, în conformitate cu legislația în vigoare.

Contribuția de întreținere precum și metodologia de calcul a contribuției de întreținere este stabilită prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Craiova.

X. Procedura de efectuare a reclamațiilor

1. Înregistrarea reclamației

C.P.V. Craiova asigură modalitatea concretă de înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, sprijinind beneficiarii în exercitarea dreptului de exprimare liberă a opiniei. Reclamațiile beneficiarului, sunt analizate de Director care stabilește persoana competentă pentru rezolvare acestora.

2. Analiza reclamațiilor

Responsabilul desemnat de Director cu rezolvarea reclamației analizează sesizările beneficiarului pentru constatarea neconformității.

Constatarea neconformității implică:

- identificarea serviciilor de asistare efectuate;
- stabilirea cauzei care a generat neconformitatea.

Dacă sunt neclarități este contactat beneficiarul pentru furnizarea de date suplimentare și este stabilit termenul de soluționare.

3. Soluționarea și închiderea reclamației

Neconformitățile constatate de responsabilul desemnat cu analiza și soluționarea reclamației stabilește modul de tratare a neconformității constatate.

Toate reclamațiile primite de organizație sunt înregistrate de RC în „*Registrul de reclamații*” (cod: **FPO.05.01**) și se urmărește închiderea acestora.

4. Monitorizarea reclamațiilor beneficiarilor

RC monitorizează reclamațiile beneficiarilor și prezintă, în cadrul analizei conducerii, raportul privind reclamațiile la serviciile de asistare efectuate.

Pentru reclamațiile cu grad mare de repetitivitate constatate din aceeași cauză, se stabilesc acțiuni corective și preventive.

Analiza reclamațiilor are ca obiectiv înlăturarea neconformităților și îmbunătățirea serviciilor de asistare efectuate, reducând costurile cu resursele umane și materiale necesare închiderii reclamațiilor.