

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 1 din 16
		Exemplar nr.:1

ROMÂNIA
Județul Hunedoara
Consiliul Local al orașului Simeria
Direcția de Asistență Socială Simeria
Simeria, Piața Unirii, Bl.5 parter, jud. Hunedoara, cod poștal 335900
Tel. 0254/262076, fax. 0254/262518, e-mail: spas.simeria@gmail.com, das@primariasimeria.ro

APROBAT,
DIRECTOR EXECUTIV,
Vârdea Raul-Valentin

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND
PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII,
VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI
MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE
Cod: DAS-PO-CIM-05
Ediția I, Revizia 0, 05.04.2024

Avizat,
Membru comisie
Șef Serviciu Beneficii Sociale
Jur. Demian Nicolae

Verificat,
Consilier
Modol Claudia

Elaborat:
 Compartiment C.I.M
 Consilier Opreșa Adrian

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 2 din 16
		Exemplar nr.:1

CUPRINS

1.0	SCOPUL
2.0	DOMENIUL DE APLICARE
3.0	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ
4.0	DEFINIȚII ȘI ABREVIERI.....
5.0	DESCRIEREA ACTIVITĂȚII SAU A PROCESULUI
6.0	RESPONSABILITĂȚI
7.0	FORMULARE.....
8.0	ANEXE.....

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 3 din 16
		Exemplar nr.:1

FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	N r. pa g.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	I	05.04.2024	0	-		-	

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 4 din 16
		Exemplar nr.:1

CONȚINUTUL PROCEDURII

1 SCOPUL

Scopul acestei proceduri este de a asigura protecția persoanelor vârstnice împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și altor forme de abuz în cadrul managementului de caz în domeniul protecției sociale. Prin implementarea acestei proceduri, se urmărește:

- 1.1. Identificarea și prevenirea potențialelor situații de abuz sau neglijare asupra persoanelor vârstnice dependente.
- 1.2. Asigurarea că personalul implicat în managementul de caz cunoaște semnele de identificare a abuzului și știe cum să acționeze în astfel de situații.
- 1.3. Crearea unui mediu în care beneficiarii să se simtă în siguranță și sprijiniți în sesizarea oricăror forme de abuz sau neglijare.
- 1.4. Coordonarea eforturilor în identificarea, investigarea și soluționarea cazurilor de abuz sau neglijare, implicând o echipă multidisciplinară atunci când este necesar.
- 1.5. Asigurarea că procedurile de raportare, investigare și soluționare a cazurilor de abuz sau neglijare sunt respectate și documentate corespunzător.
- 1.6. Integrarea aspectelor legate de protecția împotriva abuzului și neglijării în procesul general de management al cazului pentru persoanele vârstnice dependente.
- 1.7. Furnizarea de instruire și sprijin pentru îngrijitorii informali și personalul implicat în furnizarea serviciilor sociale pentru a preveni și gestiona cazurile de abuz și neglijare.

2 DOMENIUL DE APLICARE

Procedura este aplicabilă în cadrul Direcției de Asistență Socială Simeria și se referă la managementul și gestionarea cazurilor de discriminare, neglijare, exploatare, violență și a altor forme de abuz asupra persoanelor vârstnice, în conformitate cu prevederile specifice ale Ordinului 2489/13.12.2023

- 2.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională: protecția persoanelor vârstnice împotriva oricăror forme de abuz.
- 2.2. Delimitarea explicită a activității procedurale în cadrul portofoliului de activități desfășurate în cadrul D.A.S.: asigurării unei intervenții adecvate și eficiente în prevenirea și gestionarea situațiilor de abuz la adresa persoanelor vârstnice dependente.
- 2.3. Serviciile/compartimentele beneficiare de rezultatele activității procedurale: toate serviciile/compartimentele din cadrul D.A.S., care au ca obiect de activitate asistența și protecția socială a persoanelor vârstnice.

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 5 din 16
		Exemplar nr.:1

3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1 Reglementări internaționale

- (1) Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

3.2 Legislație primară

- (1) Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- (2) Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- (3) Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale;
- (4) Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

3.3 Legislație secundară

- (1) H.G. nr.797/2017 pentru aprobarea regulamentelor cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, Anexa 2;
- (2) H.G. nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice
- (3) H.G. nr.867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale precum și a regulamentelor cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- (4) H.G. nr. 1149/2002 pentru aprobarea Normelor Metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr.116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale;
- (5) H.G. nr. 426/2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale, modificată și completată prin Hotărârea Guvernului nr. 1253/2022 – anexa 3;
- (6) H.G. nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale
- (7) O.M.M.J.S nr. 29/2019 pentru 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 a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- (8) Ordonanța Guvernului României nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 6 din 16
		Exemplar nr.:1

- (9) O.G. nr. 68/2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 515/2003, cu modificările și completările ulterioare;
- (10) Ordin M.M.S.S. nr. 2.489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice
- (11) ORDIN nr. 73 din 17 februarie 2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale
- (12) Codul de bună practică al asistentului social, adoptat prin Hotărârea Congresului Național al Colegiului Național al Asistenților Sociali nr. 2/2019
- (13) O.S.G.G. nr.600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice.

3.4 Alte reglementări interne ale entității publice

- (1) HCL nr.126/2023 -privind aprobarea Organigramei, a statului de funcții și a regulamentului de Organizare și funcționare a DAS Simeria, instituție publică aflată în subordinea Consiliului Local al orașului Simeria
- (2) Dispoziția nr.101/2023 -Regulamentul de Ordine Interioară a DAS Simeria;
- (3) Dispoziția 47/2021-Codul etic al personalului care își desfășoară activitatea in cadrul DAS Simeria;

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 7 din 16
		Exemplar nr.:1

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

- 1) **Instituția publică** - structură funcțională care acționează în regim de putere publică și/sau prestează servicii publice și care este finanțată din venituri bugetare și/sau din venituri proprii, în condițiile legii finanțelor publice;
- 2) **Conducătorul compartimentului** - Director executiv, Șef Serviciu;
- 3) **Procedură documentată** - modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.
- 4) **Procedură operațională (procedură de lucru)** - procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.
- 5) **Procedura de sistem (procedură generală)** - descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică.
- 6) **Revizie procedură** - acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii.
- 7) **Ediție procedură** - forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.
- 8) **Diagrama de proces** - schemă logică cu forme grafice care reprezintă etapele și pașii realizării unui proces sau unei activități.
- 9) **Servicii sociale:** ansamblu complex de măsuri și acțiuni realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei vârstnice pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții;
- 10) **Standarde de calitate:** set de criterii aprobate prin acte normative, obligatorii la nivel național, a căror aplicare garantează asigurarea unor nivele minime acceptabile de performanță ale procesului de furnizare a serviciilor sociale;
- 11) **Management de caz:** procesul complex prin care se identifică, se evaluează și se gestionează nevoile individuale ale unei persoane sau ale unei familii, în vederea obținerii unor rezultate pozitive și a unei îmbunătățiri a calității vieții.
- 12) **persoane vârstnice**-persoanele care au împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege- persoanele vârstnice sunt persoanele care au împlinit vârsta de 65 de ani;
- 13) **Protecția persoanelor vârstnice:** ansamblul de măsuri, servicii și intervenții destinate asigurării siguranței, bunăstării și respectului pentru drepturile persoanelor în vârstă, inclusiv prevenirea și gestionarea abuzului, neglijării și exploatarea acestora.

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 8 din 16
		Exemplar nr.:1

4.2 Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	PS	Procedură de sistem
2	PO	Procedura operațională
3	E	Elaborare
4	V	Verificare
5	A	Aprobare
6	Ap	Aplicare
7	Ah	Arhivare
8	C.L.	Consiliul Local
9	D.A.S.	Direcția de Asistență Socială Simeria
10	H.C.L.	Hotărâre Consiliul Local

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 9 din 16
		Exemplar nr.:1

5.DESCRIEREA ACTIVITĂȚII SAU A PROCESULUI

5.1 Generalități

În cadrul Direcției de Asistență Socială Simeria, procedura operațională pentru protecția împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și altor forme de abuz în aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice reprezintă un cadru esențial pentru asigurarea unei intervenții corespunzătoare în situațiile de risc și abuz.

Această procedură definește modul în care personalul instituției poate identifica, raporta și gestiona cazurile de abuz sau neglijare la adresa persoanelor vârstnice și este concepută pentru a proteja beneficiarii împotriva oricăror forme de violență, abuz sau neglijare.

Procedura se aplică în toate situațiile în care există suspiciuni sau dovezi privind discriminarea, neglijarea, exploatarea, violența sau alte forme de abuz asupra persoanelor vârstnice.

5.2 Documente utilizate

Documentele utilizate sunt anexă la *Procedura operațională privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice*, Cod: DAS-PO-SS-PV-02 sunt următoarele:

- (1) Fișă de evaluare inițială
- (2) Plan de intervenție
- (3) Plan individualizat de îngrijire și asistență
- (4) Raport cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență și îngrijire

5.3 Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Planificarea include următoarele aspecte:

- Identificarea/evaluarea riscurilor, amenințărilor și a oricăror forme de abuz, neglijare, discriminare sau exploatare la adresa persoanelor vârstnice.
- Stabilirea măsurilor de prevenire și eliminare a riscurilor: formarea și instruirea personalului, promovarea unui mediu sigur și de încredere pentru beneficiari și promovarea unei culturi organizaționale orientate către respect și protecție.
- Planificarea intervențiilor: stabilirea unui cadru clar pentru raportarea și investigarea incidentelor, implicarea autorităților competente (dacă este necesar), și asigurarea unei intervenții prompte și eficiente în sprijinul persoanelor afectate.
- Alocarea resurselor necesare: umane, financiare și materiale. Se asigură că personalul este corespunzător instruit și echipat pentru a gestiona situațiile de abuz sau neglijare în mod eficient.
- Monitorizare și revizuire periodică pentru a evalua eficacitatea măsurilor luate și pentru a face ajustări dacă este necesar. Este important ca planificarea să fie flexibilă și adaptabilă la schimbările din mediul extern sau la noi informații care devin disponibile.

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 10 din 16 Exemplar nr.:1

5.4 Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

1. enumerarea posibilelor situații/categorii de abuz asupra persoanelor vârstnice și a semnelor de identificare a acestora:
 - a. Abuzul fizic:
 - i. Lovituri, vânătăi sau fracturi inexplicabile.
 - ii. Răni neexplicate sau frecvente.
 - iii. Refuzul de a furniza detalii despre rănilor.
 - iv. Comportament agresiv sau evitare a contactului fizic.
 - v. Manifestări ale fricii sau anxietății în prezența unor anumite persoane.
 - b. Abuzul emoțional:
 - i. Izolarea sau restricționarea socială.
 - ii. Schimbări bruște în comportament, cum ar fi retragerea sau izolarea.
 - iii. Autocritica excesivă sau sentimentul de inutilitate.
 - iv. Insomnie, coșmaruri sau alte tulburări de somn.
 - v. Reducerea interesului pentru activități pe care anterior le apreciau.
 - c. Neglijarea:
 - i. Lipsa de igienă personală sau condiții de trai necorespunzătoare.
 - ii. Deshidratarea sau subnutriția.
 - iii. Absența îngrijirii medicale adecvate.
 - iv. Izolarea fizică sau socială.
 - v. Lipsa accesului la medicamente sau la alte nevoi de bază.
 - d. Exploatarea financiară:
 - i. Tranzacții financiare neobișnuite sau neautorizate.
 - ii. Pierderea controlului asupra finanțelor sau a bunurilor personale.
 - iii. Documente financiare sau juridice neclare sau semnate fără consimțământul clar al persoanei vârstnice.
 - iv. Prezența unor noi persoane în viața persoanei vârstnice care își manifestă un interes excesiv față de bunurile sau finanțele sale.
 - e. Abuzul sexual:
 - i. Răni fizice în zona genitală sau anală.
 - ii. Tulburări emoționale sau psihologice inexplicabile.
 - iii. Refuzul de a fi lăsat singur cu anumite persoane sau manifestarea unor frici nejustificate.
 - iv. Sângerări inexplicabile sau infecții genitale.
 - v. Comportament sexual inadecvat sau vorbire.
2. modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz;
 - a. Observarea și monitorizarea continuă:
 - i. Instruirea personalului implicat în îngrijirea și asistența persoanelor vârstnice pentru recunoașterea semnelor și simptomelor neglijării, exploatații, violenței și abuzului.
 - ii. Observarea atentă a schimbărilor de comportament, a stării de sănătate și a condițiilor de trai ale persoanelor vârstnice.

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 11 din 16
		Exemplar nr.:1

- b. Interviuri și Comunicare:
- i. Instruirea personalului să stabilească relații de încredere cu persoanele vârstnice și să încurajeze comunicarea deschisă și sinceră.
 - ii. Identificarea unor probleme ascunse sau a unor situații de abuz sau neglijare prin întrebări și discuții
- c. Utilizarea unor Instrumente de Screening:
- i. Aplicarea chestionarelor standardizate poate ajuta la identificarea unor probleme precum abuzul, neglijarea sau exploatarea.
- d. Colaborarea cu Echipa Multidisciplinară:
- i. Identificarea și semnalarea cazurilor de abuz sau neglijare implică o abordare multidisciplinară, implicând profesioniști din domenii precum asistența socială, sănătate și drept.
 - ii. Împărtășirea informațiilor între diferitele departamente și instituții în vederea facilitării evaluării și intervenției prompte.
- e. Respectarea Procedurilor de Raportare:
- i. Raportarea de către personal a oricăror suspiciuni sau identificare clară a unui caz de abuz sau neglijare conform procedurilor interne și a legislației relevante.
 - ii. Raportarea trebuie să fie confidențială și să respecte standardele etice și legale.
- f. Formare și Sensibilizare:
- i. Instruire și formare continua a personalului implicat în îngrijirea și asistența persoanelor vârstnice cu privire la identificarea și semnalarea abuzului și neglijării. Aceste activități pot crește gradul de conștientizare și abilitatea de intervenție a personalului în situații de risc pentru persoanele vârstnice.
3. regulile cu privire la raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz:
- a. Raportarea cazurilor:
 - i. orice suspiciune sau identificare clară a unui caz de abuz, neglijare, exploatare sau violență se raportează MC, imediat după identificarea acestuia.
 - b. Confidențialitate și protecția informațiilor:
 - i. se impune respectarea confidențialității datelor și a identității persoanelor implicate în cazurile raportate.
 - ii. informațiile privind cazurile de abuz sau neglijare trebuie gestionate cu confidențialitate și respectând legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal.
 - c. Investigarea cazurilor:
 - i. Procedura trebuie să specifice modalitatea de inițiere și desfășurare a investigațiilor în cazurile raportate.
 - ii. Aceste investigații ar trebui să fie efectuate de personal specializat și să respecte principiile drepturilor omului și ale justiției.
 - d. Colaborarea cu autoritățile competente:
 - i. DAS colaborează cu autoritățile competente: Soliția, Spitalul sau alte organizații implicate în soluționarea cazurilor de abuz sau neglijare.
 - e. Intervenția și Asistența Către Victime:
 - i. măsuri de protecție și asistență pentru victimele identificate în cazurile de abuz sau neglijare.

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 12 din 16
		Exemplar nr.:1

- ii. Instruirea personalului de a oferi sprijin emoțional și de îndrumare a victimelor către resursele și serviciile disponibile pentru ajutor suplimentar.
- f. Monitorizare și evaluare:
4. modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.
- a. Consemnarea incidentului: data, ora și locul incidentului, descrierea comportamentului observat sau a situației care ridică suspiciuni, persoanele implicate și orice alte informații relevante.
- b. Raportarea către MC.
- c. Investigarea cazului: interviuarea martorilor oculari, examinarea documentelor relevante și colectarea altor dovezi care să ajute la înțelegerea situației și la identificarea factorilor implicați în incident.
- d. Colaborarea cu autoritățile competente: poliția sau serviciile medicale, pentru a asigura o investigație adecvată și pentru a se asigura că persoanele vârstnice implicate sunt protejate.
- e. Intervenția și protecția persoanelor vârstnice: asigurarea accesului la servicii de consiliere sau sprijin psihologic, transferul beneficiarului într-un alt mediu sigur sau implicarea altor instituții sau servicii sociale pentru a asigura protecția și asistența necesară.
- f. Documentarea și monitorizarea progresului victimelor abuzului în timp și să se ofere sprijin continuu, după caz.

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 13 din 16
		Exemplar nr.:1

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 Directorul executiv al D.A.S. Simeria

- (1) Supervizare și coordonarea implementării managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice în cadrul D.A.S.-ului;
- (2) Asigurarea respectării legilor și reglementărilor relevante în domeniu;
- (3) Asigurarea formării și dezvoltării continue a personalului pentru îmbunătățirea abilităților în gestionarea și îngrijirea persoanelor vârstnice, inclusiv în ceea ce privește managementul de caz.

6.2 Manager de caz (MC)/Responsabil de caz (RC)

- (1) Identificarea semnelor de abuz: abuzul fizic, emoțional, financiar și sexual, precum și neglijarea.
- (2) Evaluarea riscurilor și intervenția imediată pentru siguranța și bunăstarea persoanei vârstnice și să acționeze rapid pentru a proteja victima și a preveni abuzul ulterior.
- (3) Coordonarea intervenției: managerul de caz lucrează cu alte agenții și profesioniști implicați în protecția persoanelor vârstnice pentru a coordona o intervenție eficientă și completă. Acest lucru poate include implicarea poliției, serviciilor sociale, serviciilor medicale și a altor organizații relevante.
- (4) Sprijinul emoțional și practic persoanei vârstnice abuzate sau suspectate de abuz, asigurându-se că aceasta primește îngrijire și susținere adecvată în timpul procesului de intervenție.
- (5) Documentarea și raportarea: managerul de caz documentează în mod corespunzător toate informațiile relevante cu privire la cazul de abuz și completează rapoartele necesare conform procedurilor organizaționale și reglementărilor legale. De asemenea, este responsabil pentru raportarea cazului autorităților competente, conform legislației în vigoare.
- (6) Monitorizarea și urmărirea: după intervenția inițială, managerul de caz monitorizează situația persoanei vârstnice abuzate sau suspectate de abuz pentru a se asigura că primește sprijinul și îngrijirea necesare în continuare și că abuzul nu se repetă.
- (7) Colaborarea cu familia și comunitatea: managerul de caz poate colabora cu familia și comunitatea pentru a crește gradul de conștientizare cu privire la abuzul asupra persoanelor vârstnice și pentru a promova un mediu de sprijin și siguranță pentru acestea.

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 14 din 16
		Exemplar nr.:1

7. FORMULARE

7.1 FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

N r. er t.	Compart.	Nume și prenume conducător compart.	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observa ții	Semnătura	Data
1	Director executiv DAS	Vârdea Raul- Valentin						
2	Serviciul Beneficii Sociale	Demian Nicolae						
3	Compartimentul control intern/managerial	Oprisa Adrian						

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 15 din 16
		Exemplar nr.:1

7.2 LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. ex.	Compart.	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1.	Director executiv DAS	Vârdea Raul-Valentin					
2.	Compartiment control intern /managerial	Oprișa Adrian					
3.	Serviciul Beneficii Sociale	Demian Nicolae					
4.	Compartiment Resurse Umane	Sohorca Cristina-Maria					
5.	Compartiment management de caz, asistenti personali	Modol Claudia					
6.	Manageri de caz desemnati						

Direcția de Asistență Socială Simeria Compartiment control intern/managerial	PROTECȚIA ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI ALTOR FORME DE ABUZ ÎN APLICAREA METODEI MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 2
		Revizia: 0 Nr. de ex. :1
	Cod: DAS-P0-CIM-05	Pagina 16 din 16
		Exemplar nr.:1

8.1 Anexe