



**CENTRUL DE ÎNGRIJIRE
PERSOANE VÂRSTNICE
ARAD**

**APROBAT
DIRECTOR GENERAL
Oana Aurelia Pârvolescu**

**PROCEDURĂ
OPERAȚIONALĂ**

EDITIE: 3	Proceduri de îngrijire a persoanelor vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate	Se aplică începând cu data de: 27.05.2019
COD: PO-42-CMI		
ACTUALIZARE	0	

	ELABORAT
Numele și prenumele	Popa Fira
Semnătura:	
Data:	17.05.2019

COPIA NR.	POSESOR COPIE:
-----------	----------------

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 2/ 27

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Popa Fira	Director		
1.2	Verificat legalitate	Frumosu Natalia	Consilier juridic		
1.3	Aprobat	Oana Parvulescu	Director general		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția/Revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1	Ediția III			27.05.2019
2.4	Revizia 1			
2.5	Revizia 2			

2. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. Crt	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnatura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare/ Evidență		Director	director	Popa Fira		
3.2	Aplicare		Administrativ - contabilitate	contabil șef	Derban Maia Corina		
3.3	Aplicare		Juridic	consilier juridic	Frumosu Natalia		
3.4	Aplicare		Administrativ - contabilitate	economist	Arnăutu Alexandra		
3.5	Aplicare		Administrativ - contabilitate	inginer	Faur Mariana Hortenzia		
3.6	Aplicare		Administrativ - contabilitate	economist	Ianculescu Ligia		
3.7	Aplicare		Administrativ - contabilitate	economist	Goica Mihaela Dana		
3.8	Aplicare		Administrativ - contabilitate	gestionar	Tomuța Ioan		
3.9	Aplicare		Compartiment medico-social	medic specialist	Burcea Daniela Lavinia		
3.10	Aplicare		Compartiment medico-social	asistent social practician	Dobra Viorica		
3.11	Aplicare		Compartiment medico-social	asistent medical	Dudaș Lucian		
3.12	Aplicare		Compartiment medico-social	asistent medical	Duma Daniela		
3.13	Aplicare		Compartiment medico-social	asistent medical	Hans Simona		
3.14	Aplicare		Compartiment medico-social	asistent medical	Hărduș Corina Romina		

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 3/ 27

3.15	Aplicare	Compartiment medico-social	profesor CFM	Hegyi Robert		
3.16	Aplicare	Compartiment medico-social	asistent medical	Iuga Laura Maria		
3.17	Aplicare	Compartiment medico-social	asistent social practician	Mihuș Maria		
3.18	Aplicare	Compartiment medico-social	asistent medical	Morar Felicia Maria		
3.19	Aplicare	Compartiment medico-social	asistent medical	Nădălan Loredana Ramona		
3.20	Aplicare	Compartiment medico-social	asistent medical	Sirban Rodica Elena		
3.21	Aplicare	Compartiment medico-social	asistent social practician	Șpir Manuela		
3.22	Aplicare	Compartiment medico-social	psiholog	Ureche Dragoș		
3.23	Aplicare	Compartiment medico-social	asistent medical	Bosescu Monica Maria		
3.24	Aplicare	Personal bucătărie	Muncitor calificat bucătărie	Oală Lelia		
3.25	Aplicare	Personal bucătărie	Muncitor calificat bucătărie	Ivan Crinșia Liliana		
3.26	Aplicare	Personal bucătărie	Muncitor necalificat bucătărie	Bistriș Maria		
3.27	Aplicare	Personal bucătărie	Muncitor necalificat bucătărie	Barbă Monica Angelica		
3.28	Aplicare	Personal bucătărie	Muncitor necalificat bucătărie	Kurti Angelica		
3.29	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Abrudan Maria Maricușia		
3.30	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Bodale Carmen		
3.31	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Bun Corina		
3.32	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Căuș Elena		
3.33	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Ciobriș Aurelia		
3.34	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Darida Henrietta		
3.35	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	David Mihaela Dana		
3.36	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Doroghi Jenica Elisabeta		
3.37	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Farkas Erica Ileana		
3.38	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Fazakas Elena		
3.39	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Furde Angelica		
3.40	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Găpar Florentina Otilia		
3.41	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Găvrilă Claudia Magdalena		
3.42	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Gîrz Elena		
3.43	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Hadâr Carmen		
3.44	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Ignat Marinica		
3.45	Aplicare	Personal îngrijire	Infirmieră	Ile Florica		

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad		PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ			COD: PO-42-CMI		Actualizare 0 Ediție:3	
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate							Pag. 4/ 27	
3.46	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Jianu Elisabeta			
3.47	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Kovacs Antonia			
3.48	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Ladanyi Katalin			
3.49	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Mihoc Florica			
3.50	Aplicare		Personal îngrijire	infirmieră	Morar Lucia Anca			
3.51	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Ostoin Maria			
3.52	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Pataki Petronela Anamaria			
3.53	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Popovici Viorica			
3.54	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Rus Mariana			
3.55	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Rus Rozalia			
3.56	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Tipti Maria			
3.57	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Toth Rozalia			
3.58	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Valea Rodica			
3.59	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmier	Verencea Silviu			
3.60	Aplicare		Personal îngrijire	Infirmieră	Zaha Laura Mariana			
3.61	Aplicare		Personal îngrijire	Îngrijitoare	Biri Doina Mihaela			
3.62	Aplicare		Personal îngrijire	Îngrijitoare	Citre Geta			
3.63	Aplicare		Personal îngrijire	Îngrijitoare	Dărlău Teodora Adriana			
3.64	Aplicare		Personal îngrijire	Îngrijitor	Piroșka Josif			
3.65	Aplicare		Personal îngrijire	Îngrijitoare	Plop Marcela			
3.66	Aplicare		Personal administrativ de întreținere	Șofer	Tuca Mircea			
3.67	Aplicare		Personal administrativ de întreținere	Muncitor calificat	Tanase Aurel			
3.68	Aplicare		Personal administrativ de întreținere	Muncitor calificat	Mierla Petru			
3.69	Aplicare		Personal administrativ de întreținere	Spălătoareasă	Gligor Doina			
3.70	Aplicare		Personal administrativ de întreținere	Spălător	Taber Constantin			
3.72	Aplicare		Personal administrativ de întreținere	Lenjereasă	Matei Maria Liliana			

4. Scopul procedurii operaționale

- Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.
- Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului prin stabilirea unor pași de derulare a activității procedurate.
- Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe director în luarea deciziilor, definește sarcinile și responsabilitățile personalului implicat.
- Asigură conformitatea cu reglementările în vigoare cu privire la activitățile specifice.
- Înlocuiește Ediția 2 a PO-42-CMI pentru "Activități îngrijire persoane vârstnice" în cadrul CIPV Arad.

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 5/ 27

5. Domeniul de aplicare

- Procedura stabilește condițiile, etapele, atribuțiile, obligațiile și responsabilitățile privind activitățile de îngrijire a persoanelor vârstnice în regim rezidențial, în cadrul Centrului de îngrijire persoane vârstnice Arad;
- Principalele activități de care depinde activitatea de îngrijire a persoanelor vârstnice: informarea beneficiarilor, admiterea acestora în centru, evaluarea inițială și evaluarea periodică, stabilirea și planificarea serviciilor, protecția beneficiarilor, sistarea acordării serviciilor;
- Compartimentele furnizoare de date sunt: compartimentul medico-social.

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

Reglementări internaționale - Legislație primară

- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, modificată și actualizată prin L19/2018;
- HG nr. 886/2000 privind aprobarea grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice;
- Legea nr. 215/2001 privind Administrația publică locală;
- Legea 204/2001 privind aprobarea OG nr. 36/1998 pentru modificarea și completarea Legii nr. 32/1994 privind sponsorizarea;
- Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale;
- HG nr. 1149/2002 pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a prevederilor HG nr. 886/2002;
- Legea nr. 487/2002 a sănătății mintale și protecției persoanelor cu tulburări psihice;
- Ordinul MS nr. 491/180/2003 pentru aprobarea grilei de evaluare medico-socială a persoanelor care se internează în unități de asistență medico-socială;
- OG nr. 68/2003 privind serviciile sociale;
- Legea nr. 554/2004 privind Contenciosul administrativ;
- Legea nr. 47/2006 privind sistemul național de asistență socială;
- OUG nr. 162/2008 privind transferul ansamblului de atribuții și competențe exercitate de Ministerul Sănătății către autoritățile publice locale;
- Ordin nr. 29/2019 privind standardele minime de calitate pentru acreditare;
- Ordin al MS nr. 119/2014 privind aprobarea normelor de igienă și sănătate publică.

Legislație secundară

-

Alte documente

- Organigrama CIPV Arad
- Regulamentul de organizare și funcționare al C.I.P.V. Arad

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 6/ 27

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

7.1 Definiții ale termenilor

Nr.crt	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.
2.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată.
3.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

7.2 Abrevieri ale termenilor

Nr.crt	Abrevierea	Termen abreviat
4.	PO	Procedura operationala
5.	E	Elaborare
6.	I	Informare
7.	V	Verificare
8.	Ev	Evaluare
9.	An	Analiză
10.	A	Aprobare
11.	N	Numire
12.	H	Hotărâre
13.	Ap	Aplicare, implementare
14.	C	Consemnare
15.	Sol	Soluționare
16.	Ses	Sesizare
17.	Ah	Arhivare
18.	CIPV	Centrul de îngrijire pentru persoane vârstnice
19.	D	Director CIPV
20.	DG	Director general DAS Arad
21.	CJ	Consilier juridic
22.	CA	Compartiment administrativ contabilitate
23.	EC	Economist
24.	M	Medic CIPV
25.	AM	Asistent medical
26.	AS	Asistent social
27.	PA	Personal auxiliar de îngrijire
28.	PB	Personal bucătărie
29.	COM	Comisie internare/externare
30.	EM	Echipă multidisciplinară
31.	RC	Responsabil de caz

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 7/ 27

8. Descrierea procedurii operaționale

8.1. Generalități:

Prezenta procedură stabilește condițiile, etapele, atribuțiile, obligațiile și responsabilitățile privind activitățile de îngrijire a persoanelor vârstnice în regim rezidențial, în cadrul Centrului de îngrijire persoane vârstnice Arad.

8.2. Documente utilizate

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Lista formularelor în vigoare – DAS Arad;
- Documente externe (adeverințe, acte doveditoare, declarații notariale) – medici familie, Administrația fiscală, birouri notariale, SPCLEP Arad.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- Cererea de admitere, solicitare de admitere în centru;
- Hotărârea de internare, documentul prin care comisia hotărăște admiterea în centru;
- Ancheta socială și evaluarea gradului de dependență pentru stabilirea situației sociale și medicale a solicitantului;
- Adeverința medicală de la medicul de familie, care trebuie să specifice bolile cronice din evidență, bolile psihice și gradul de handicap;
- Declarație pe propria răspundere a veridicității datelor furnizate de cel care solicită admiterea;
- Xerocopia actului de identitate, conform cu originalul a persoanei care solicită internarea;
- Xerocopia certificatului de naștere, conform cu originalul a persoanei care solicită internarea;
- Xerocopia certificatului de deces sau sentința de divorț, conform cu originalul pentru soțul (soția) persoanei în cauză;
- Acte doveditoare de venituri (cupon pensie, adeverință de la Administrația Financiară și de la Direcția Fiscală din cadrul Primăriei Municipiului Arad);
- Acte doveditoare de venit pentru aparținătorii legali; în cazul în care nu sunt de acord să aducă acte, vor da declarație notarială că sunt de acord cu plata;
- Contractul de furnizare servicii și angajamentul de plată;
- Declarație de acceptarea a regulilor și a misiunii centrului;
- Procesul verbal de bunuri;
- Fișa de evaluare primară-reevaluare;
- Planul de individualizat de îngrijire și asistență/plan de intervenție;
- Fișa de monitorizare servicii;
- Hotărârea de externare a comisiei, documentul prin care comisia hotărăște externarea din centru ;
- Foaia de ieșire, precizează: data ieșirii; motivele; scurt istoric asupra rezidenței în centru; locația în care se mută beneficiarul, persoana de contact.

8.2.3. Circuitul documentelor: Direcția de Asistență Socială Arad → Comisia de internare/externare → Director → Compartiment medic-social → Personal auxiliar de îngrijire.

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale: clădiri, infrastructură utilități, dotări instrumentar medical, dotări specifice îngrijirii persoanelor grabatate, medicamente, mijloace de transport persoane, documentație aprobată, computere și periferice, birotică.

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 8/ 27

8.3.2. Resurse umane: personalul CIPV Arad și al DAS Arad cu responsabilități în domeniu.
8.3.3. Resurse financiare: bugetul aprobat al CIPV Arad.

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Pentru a se stabili nevoile de servicii socio-medice ale beneficiarului o echipă multidisciplinară din cadrul CIPV va efectua o evaluare preliminară a situației socio-medice a acestuia.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

MODULUI 1 - ACCESAREA SERVICIULUI (S 1-3)

8.4.2.1 M.I. – Standard 1 - Informare

La nivelul centrului s-a elaborat un **ghid** care descrie pe scurt central, serviciile oferite, modul de accesare și contribuția beneficiarilor și/sau a susținătorilor legali; de asemenea punem la dispoziția potențialilor beneficiari și/sau susținătorilor/reprezentanților ROF care se află și pe site-ul Primăriei Municipiului Arad și al DAS Arad; de asemenea, avem numeroase ieșiri în presă în care se explică modalitatea de accesare a serviciilor centrului;

La sediul centrului este afișat la avizier programul de vizite, respectiv în fiecare zi de luni până vineri, între orele 8 – 16, orice persoana care dorește admiterea în Centru va fi informată asupra:

- Proceduri de admitere
- Serviciilor care se acordă în Centru
- Contribuția beneficiarilor și/sau a susținătorilor legali

Persoanele desemnate pentru informare: as. soc. Dobra Viorica și as. soc Mihuc Maria; evidența vizitelor va fi ținută de d-na as. soc Mihuc Maria, care în perioada de concediu va preda registrul d-nei as.soc Viorica Dobra.

Informarea beneficiarilor/reprezentanților legali/ convenționali se efectuează atât la internare cât și anual sau ori de câte ori este cazul de către: **cons. jr. Natalia Frumosu, dr. Burcea Daniela, psiholog Dragos Ureche, Hegy Robert, as. soc. Viorica Dobra, Mihuc Maria**; informarea este consemnată în **registru de evidență informări (ANEXA 4)**

8.4.2.2 M.I. – Standard 2 – Admitere

Furnizorul de servicii, respectiv Direcția de Asistență Socială Arad, prin Centrul de Îngrijire pentru Persoane Vârstnice Arad, aplică o procedură de admitere aprobată prin HCLM Arad în cadrul Regulamentului de Organizare și Funcționare a Centrului:

Modalitatea procedurală de acces/admitere/ieșire în/din centru este următoarea:

Cererea de admitere cu documentele solicitate se vor depune la sediul Direcției de Asistență Socială Arad de către solicitant / familia acestuia / reprezentantul legal.

Instrumentarea dosarului se va efectua de către o echipă pluridisciplinară mixtă din cadrul Centrului de Îngrijire pentru Persoane Vârstnice Arad și a Serviciului Protecție Persoane cu Dizabilități – DAS Arad.

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 9/ 27

Cererile depuse, împreună cu actele necesare completate cu grila de evaluare și ancheta socială, vor fi analizate de către o comisie constituită la nivelul Direcției de Asistență Socială Arad - Comisia de Admitere/Ieșire în/din Centrul pentru Persoane Vârstnice, denumită în continuare Comisia.

Comisia este formată din nouă membri titulari, fiecare având membru supleant, nominalizați din cadrul Direcției de Asistență Socială și reprezentanți ai ONG-urilor.

Membrii Comisiei sunt numiți prin dispoziția directorului general al Direcției de Asistență Socială.

Comisia va verifica și analiza dosarul în maxim 30 zile calendaristice de la data înregistrării cererii sau în regim de urgență (5 zile lucrătoare), în situațiile în care se impune acest lucru.

Ședințele Comisiei se desfășoară lunar sau când situația o impune, fiind consemnate într-un proces verbal.

La ședințele Comisiei pot participa, cu acordul majorității membrilor comisiei, persoanele vârstnice solicitante de îngrijire în cămin, asistenții sociali ai căror cazuri sunt discutate, specialiști cooptați sau orice alte persoane care pot formula un punct de vedere argumentat, util și pertinent cererii care se analizează.

Prin grija secretarului Comisiei se va consemna în procesul verbal al ședinței prezența persoanelor participante și punctele lor de vedere, urmate de semnăturile persoanelor participante.

Punctele de vedere consemnate ale persoanelor participante au valoare consultativă pentru membrii comisiei.

Propunerile Comisiei se formulează în urma votului majorității membrilor din componența ei, cu motivarea opiniei divergente.

Pe baza propunerilor Comisiei se va emite hotărârea pentru aprobarea, respingerea sau încetarea dreptului la servicii sociale privind îngrijirea în cămin.

Președintele Comisiei va comunica solicitantului, în termen de 5 zile lucrătoare de la emitere, hotărârea privind serviciile.

Actele necesare pentru admiterea persoanelor vârstnice în Centrul de Îngrijire pentru Persoane Vârstnice Arad din cadrul Direcției de Asistență Socială Arad, sunt următoarele:

- Cererea de admitere în Cămin are formă scrisă, este adresată Comisiei de Admitere și va fi semnată obligatoriu de solicitant. În cazul în care starea de sănătate a solicitantului nu permite obținerea consimțământului acestuia pentru acordarea serviciilor de îngrijire, decizia se ia de către directorul Direcției de Asistență Socială Arad, la propunerea Comisiei de Admitere, în baza anchetei sociale și a recomandărilor medicale făcute de medicul de familie, prin consultarea și a medicului specialist, cu acceptul rudelor de gradul I ale solicitantului sau, în lipsa acestora, cu acceptul unui alt membru de familie;

- B.I./C.I. (original și copie);
- Certificat de naștere (original și copie);
- Certificat de căsătorie (original și copie);
- Certificat de deces al soțului/soției sau sentință de divorț, după caz (original și copie) pentru soțul (soția) persoanei în cauză;
- Xerocopia actului de identitate a susținătorilor legali;
- Acte medicale:
 - Adeverință medicală eliberată de medicul de familie care să cuprindă diagnostic, scurt istoric, tratamente efectuate, recomandări, cu specificarea faptului că este deplasabil sau nu.

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 10/ 27

- Acte privind veniturile:
 - Cupon de pensie din ultima lună (original și copie) sau orice alte documente din care să rezulte veniturile realizate (obligatoriu adeverință ANAF) pentru potențialul beneficiar;
 - Acte doveditoare de venit pentru susținătorii legali – adeverința de venit de la locul de muncă sau cupon de pensie, adeverință ANAF.
- Declarație pe proprie răspundere privind veridicitatea datelor declarate, de la potențialul beneficiar/reprezentant legal/susținător legal cu privire la familie, venituri, susținători legali.
- Documente doveditoare ale situației locative (de ex.: copie contract vânzare-cumpărare, extras CF, contract de închiriere).
- Grilă de evaluare socio-medicală efectuată de Serviciul Protecție Persoane cu Dizabilități în colaborare cu Centrul de Îngrijire pentru Persoane Vârstnice Arad, conform legii.

Actele enumerate nu sunt limitative, Comisia de Admitere/Leșire în/din Cămin putând cere și acte în completare, în mod justificat, care sunt relevante pentru analiza fiecărui caz în parte.

În lipsa discernământului beneficiarului și lipsei aparținătorilor, în momentul pornirii demersurilor de instituționalizare, autoritatea tutelară poartă răspunderea față de obținerea curatei.

În ipoteza lipsei oricărui aparținător apt de a-și exprima consimțământul, autoritatea tutelară face demersurile necesare pentru instituirea curatei prin numirea unui curator din instituție.

În momentul instituționalizării, Centrul încheie **contract de furnizare servicii (ANEXA 3)** cu beneficiarul și **angajament de plată (ANEXA 3)** cu acesta și/sau reprezentul legal/convențional și întocmește dosarul personal al beneficiarului, care conține:

- Hotărârea de admitere aprobată
- CI/BI, Certificat naștere – copie
- CI/BI reprezentantului legal/convențional ori a familiei;
- Contractul de furnizare servicii cu angajamentul de plată
- Documentele solicitate la admitere și care stau la baza hotărâri de internare;
- Proces-verbal bunuri (ANEXA 22)

Dosarele sunt depozitate în condiții de siguranță și sunt arhivate conform prevederilor din nomenclatorul arhivistic al Centrului.

8.4.2.3 M.I. – Standard 3 – Încetare/suspendare servicii

Centrul are prevăzute situațiile și modul de încetare/suspendare a serviciilor, prevăzute și aprobate prin HCLM Arad, în cadrul ROF al DAS Arad – CIPV Arad, respectiv:

Condiții de încetare a serviciilor:

- Transfer la o altă unitate de asistență socială;
- În caz de deces (certificat de deces);
- La cererea beneficiarului sau a reprezentantului legal;
- În cazul unor abateri de la R.O.F. și Manualul de proceduri (părăsirea repetată a căminului, neanunțată și neaprobată) sau comportament necorespunzător (consum exagerat de alcool, agresivitate, etc);
- În cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecții, sistarea licenței de funcționare a centrului).

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 11/ 27

În funcție de fiecare caz în parte, dosarul de ieșire va conține următoarele acte:

- Certificatul de deces;
- Cererea personală a beneficiarului și/sau a reprezentantului legal cu specificarea noii locații a persoanei vârstnice;
- Ancheta socială efectuată de personalul de specialitate al Direcției de Asistență Socială Arad;
- Hotărârea de încetare a serviciilor;
- Foaia de ieșire, care precizează: data ieșirii, motivele, scurt istoric asupra rezidenței în centru, locația în care se mută beneficiarul (altă unitate de asistență socială, locuința proprie etc.), persoana de contact care va putea da relații despre evoluția ulterioară a beneficiarului, conform standardelor de calitate.

În cazul solicitărilor de externare sau transfer ale beneficiarului sau reprezentantului legal al beneficiarului, cererea va fi înaintată Direcției de Asistență Socială, unde comisia de internare/externare va analiza fiecare caz în parte și va emite Hotărâre de încetare a serviciilor.

Pentru comportament inadecvat al unui beneficiar, care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el și ceilalți beneficiari sau chiar pentru personalul Centrului, o comisie formată din șeful centrului împreună cu doi reprezentanți ai personalului, responsabilul de caz și doi reprezentanți ai beneficiarilor, întocmesc informarea pe care o înaintează către Direcția de Asistență Socială Arad cu formularea propunerii de externare, argumentând și motivând solicitarea de externare.

Hotărârea Comisiei de Admitere/Ieșire în/din Centrul din cadrul Direcției de Asistență Socială Arad la care se face referire la punctul 6.17, de ieșire din unitate a beneficiarului, va fi consemnată în procesul-verbal al ședinței în care se dezbate cazul. Secretariatul comisiei transmite beneficiarului și centrului Hotărârea de încetare a acordării serviciilor.

La ieșirea din instituția rezidențială, beneficiarului sau familiei acestuia, eventual reprezentantului altei instituții de asistență socială care preia beneficiarul, i se predă o copie a dosarului care conține:

- Copii ale actelor beneficiarului, existente în dosarul de admitere;
- Foaia de ieșire;
- Hotărârea de încetare a serviciilor.

Dosarul se întocmește în două exemplare, dintre care unul se înmânează cu semnătură de primire, beneficiarului/reprezentantului legal sau familiei (după caz), al doilea se trimite, cu confirmare de primire la Serviciul Social din cadrul administrației locale unde se externează beneficiarul, în intervalul de maxim 30 zile, care va monitoriza beneficiarul după ieșirea din instituția rezidențială.

Notificarea telefonică a serviciului public de asistență socială din cadrul administrației locale pe raza căruia va locui beneficiarul, se face în termen de:

- 48 ore de la externare, în cazul externării la solicitarea reprezentantului legal;
- 5 zile de la externare, în cazul externării la solicitarea proprie;
- 30 zile anterior datei de externare, în cazul externărilor făcute la solicitarea centrului.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 12/ 27

Centrul deține un **registru de evidență a ieșirilor din unitate (ANEXA 6)**, care conține datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail), precum și modalitatea de părăsire a centrului (siguranța personală).

Atunci când asistații lipsesc din instituția de asistență socială pe perioade mai mari de 5 zile, contribuția de întreținere de plătit se recalculează, scăzându-se alocația de hrană corespunzătoare zilelor respective. Excepție de la recalculare se face numai în situația beneficiarilor a căror contribuție este sub nivelul alocației de hrană.

Beneficiarii care doresc să iși starea de sănătate le permite pot ieși în comunitate în baza unui bilet de voie, bilet care se acordă de asistentul social, fiind consemnate în **Registru (ANEXA 19)** orele de ieșire și sosire și având semnatura beneficiarului/reprezentantului legal/convențional și a asistentului social. Învoririle pe o perioadă mai îndelungată se fac în baza unei cereri scrise semnată și aprobată de către conducător cu menționarea datelor de contact a celor la care se deplasează beneficiarul sau, atunci când este posibil, o declarație din partea acestora cum că își asuma responsabilitatea îngrijirii și anunțării Centrului asupra oricărui eveniment care are legătura cu beneficiarul. Cererea și declarația se vor depune la dosarul beneficiarului.

Orice întârziere a întoarcerii beneficiarului în Centru peste orarul stabilit prin biletul de voie va fi consemnată și considerat incident, urmând a fi anunțat: Șeful Centrului, poliția, familia - telefonic. De asemenea se vor face demersuri în vederea găsirii cât mai urgente a acestuia, luându-se legătura cu salvarea, unitățile medicale de urgență, taximetrie, prieteni. Dacă acesta nu revine până a doua zi, în decurs de 24 ore se va notifica în scris: Inspectoratul de Poliție, Furnizorul de servicii – Direcția de Asistență Socială Arad.

Șeful centrului verifică dacă notificările și măsurile luate sunt consemnate în dosarul beneficiarului de către personalul responsabilizat.

Asigurarea continuității serviciilor sociale pentru beneficiari în caz de retragere licență, Centru va proceda conform cu **Planul de urgență în cadrul ANEXEI 2**

MODULUI II – EVALUARE SI PLANIFICARE (SI-2)

8.4.2.4 M.II. – Standard 1 – Evaluare

- La internarea în Centru beneficiarul este evaluat de echipa multidisciplinară (medic, psiholog, asistent social, kinetoterapeut) din punct de vedere al:
 - o Statusului funcțional și psihic
 - o Starea de sănătate
 - o Gradul de autonomie păstrat
 - o Capacitatea de comunicare
 - o Relațiilor familial, sociale
 - o Nivelul de educație
 - o Situația socio-economică
 - o Nevoilor speciale de tratament și recuperare/reabilitare
 - o Nevoi educaționale, culturale, spirituale
 - o Riscuri posibile
 - o Dependențe (alcool, tutun, droguri)
 - o Capacității de muncă

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 13/ 27

În evaluarea beneficiarului se folosește și orice document emis de un specialist (medic, psiholog, kinezoterapeut), precum și ancheta socială și grila de evaluare instrumentată de către Serviciul Protecție Persoane cu Dizabilități din cadrul DAS Arad.

Instrumentul de lucru - Fișa de evaluare/reevaluare - ANEXA 1 este aprobată ca anexa la Manualul de proceduri și grila de evaluare din H.G.886/2000.

Fișa de evaluare/reevaluare se completează anual sau ori de câte ori situația o impune.

La evaluare participă și beneficiarul sau atunci când acesta este lipsit de discernământ reprezentantul legal/convențional. În situația când acesta nu poate sau nu dorește, se va lua o declarație scrisă de la acesta, care se anexează la dosar.

8.4.2.5 M.II. – Standard 2 – Planificare activități/servicii

Instrumentul de lucru folosit – **PLAN INDIVIDUALIZAT DE ASISTENȚĂ ȘI ÎNGRIJIRE/PLAN DE INTERVENIE** elaborat de specialiștii centrului - (ANEXA 2); la întocmirea planului participă și beneficiarul;

Responsabilul de caz, numit prin dispoziția șefului de Centru, monitorizează situația beneficiarului și aplicarea PHA/PI, prin fișele de monitorizare – ANEXA 9, pe fiecare secțiune:

- Sănătate și tratamente efectuate
- Serviciile de recuperare și reabilitare funcțională
- Serviciile de integrare/reintegrare socială

Fișele de monitorizare vor fi completate de către personalul de specialitate sau responsabilul de caz și vor compune DOSARUL DE SERVICII al beneficiarului.

MODULUI III ACTIVITĂȚI/SERVICII (standarde 1- 6)

8.4.2.6 M.III. – Standard 1 – Îngrijire personală

Asigurarea igienei personale – prin personal calificat, care va fi instruit de două ori pe an (sau ori de câte ori este cazul), astfel încât să asigure o îngrijire de calitate respectând demnitatea și intimitatea beneficiarului.

Beneficiarilor cu incontinență li se vor asigura zilnic trei (3) pampers / zi.

Baia generală se va efectua minim odată pe săptămână, sau ori de câte ori situația o impune. Baia parțială se efectuează de câte ori este nevoie.

Beneficiarii imobilizați la pat beneficiază zilnic de manevre de prevenire a ulcerului de decubit (escare) și de material complementare (saltea antiescară).

Lenjeria de pat se va schimba săptămânal, iar acolo unde este cazul de câte ori va fi necesar. În cadrul spălătoriei Centrului se va asigura igienizarea lenjeriei, aceasta fiind dotată cu mașini de spălat cu bariera igienică, uscătoare de rufe; din spălătorie rufele curate vor ajunge în atelierul de lenjerie pentru călcat și reparat, urmând a fi luate pe secții pentru schimbarea lenjeriei. Transportul lenjeriei murdare se face în containere de plastic prevăzute cu saci de polietilenă sau saci de pânză inscripționați <R.M.>.

Beneficiarii vor fi încurajați să dețină și să folosească obiecte de igienă personală; Centrul va asigura, în limita bugetului, aprovizionarea lor cu materiale de igienă personală (periuța de dinți, pastă de dinți, șampon, săpun, prosoape, etc).

Centrul încurajează și promovează inițiativa beneficiarilor, încurajează folosirea de îmbrăcăminte și încălțăminte proprii. De asemenea, asigură obiecte de lenjerie, îmbrăcăminte și încălțăminte în limita bugetului aprobat.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 14/ 27

Instruirea personalului va fi evidențiată în **Registru de evidență instruire (ANEXA 10)** privind perfecționarea personalului; instruirea va fi efectuată de către specialiștii Centrului (medic, kinetoterapeut, psiholog, jurist).

8.4.2.7 M.III. – Standard 2 - Asistența pentru sănătate

După instituționalizarea pe perioadă nedeterminată, beneficiarii vor avea asigurată asistența medicală primară, fiind înscrși la un medic de familie cu care colaborează Centrul.

Asistență medicală primară; îngrijirile medicale sunt acordate beneficiarilor de către personal specializat (medic, asistent medical), în concordanță cu nevoile medicale, în vederea menținerii stării de sănătate a persoanelor vârstnice și prevenirea spitalizării repetate sau decesului.

Centrul asigură monitorizarea stării de sănătate și starea fizică și psihică prin evidențierea în fișa de monitorizare, indicându-se și regimul igienico-dietetic recomandat. Specialistul medical va evidenția consultațiile din cabinet și de la patul beneficiarului în **Registru de consultații (Anexa 11, 12)**.

Centrul asigură medicația cronică conform rețetelor compensate emise de către medicul de familie sau medicul specialist și medicația pentru afecțiunile intercurente în limita bugetului propriu și în limita competențelor medicale existente; pentru situații care depășesc posibilitățile centrului, beneficiarii vor fi ajutați să acceseze servicii de specialitate direct sau prin contractarea de servicii.

Medicația va fi administrată de către personalul medical- asistenți medicali, iar cei cu capacitatea de discernământ păstrată își pot administra singuri medicația orală; refuzul medicației sau trimerii într-o altă unitate specializată va fi consemnat în fișa de monitorizare servicii semnată de beneficiar și de către medic (+/-) martori (în cazul în care acesta refuză să semneze).

Centrul deține o evidență a medicamentelor administrate (fișe de magazie, registru de evidență tratamente, condică de medicamente).

Medicul, poate dispune măsuri de restricționare a libertății de mișcare a beneficiarilor în situații de forță majoră, care vor fi consemnate în **Registru contenționare (ANEXA 16)**.

CIPV informează beneficiarul asupra îngrijirilor medicale pe care le poate oferi.

Medicul și asistentul medical care acordă asistența medicală primară, realizează o colaborare permanentă cu medicul de familie sau medic specialist (după caz) și asigură monitorizarea în scop preventiv și terapeutic a stării de sănătate a acestuia.

Medicul întocmește o fișă medicală de evidență care cuprinde o monitorizare a stării de sănătate a parametrilor fiziologici, a examenelor paraclinice și a administrării medicației beneficiarului (fișa medicației), cu toate modificările ce intervin:

- îndrumare, sprijin și consiliere pe probleme de sănătate;
- educație pentru sănătate;
- evaluare și consultații periodice (la nevoie) realizate de către medicul CIPV;
- asistare pentru respectarea prescripțiilor medicale;
- administrarea tratamentului;
- consiliere pe probleme de nutriție și dietă.

Centrul va asigura medicația necesară fiecărui beneficiar, conform recomandărilor medicale, prin rețete compensate, aparatul de urgență, donații sau cu sprijinul beneficiarului și/sau familiei/reprezentantului legal, asigurându-se în permanență că nu lipsește nimic pentru asigurarea și menținerea sănătății.

Orice schimbare în evoluția stării de sănătate a beneficiarului va fi comunicată de către medic și membrilor familiei sau reprezentantului legal al beneficiarului în maxim 48 ore.

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 15/ 27

CIPV va apela la serviciile medicale de urgență (Ambulanță) în cazul în care situația o impune, sau la alte servicii medicale în funcție de nevoile beneficiarului la un anumit moment.

În cazul decesului unui beneficiar, medicul și asistentul medical se va îngriji ca medicamentele acestuia să fie păstrate până la stabilirea cauzelor decesului.

CIPV instruește personalul în vederea respectării normelor elementare de igienă, precum și a celor de prevenire și combatere a infecțiilor.

Unitatea alocă un spațiu- izolatoar- pentru persoanele suspecte sau bolnave de o maladie contagioasă; în funcție de tipul și misiunea unității, aceasta deține și un spațiu dotat, conform normelor legale în vigoare, pentru consultații și tratamente medicale (cabinet medical).

Este interzis consumul de băuturi alcoolice în Centru, cu excepția unor evenimente organizate; pentru fumat sunt destinate spații speciale, stabilite prin Regulamentul Intern de Organizare și Funcționare.

În CIPV Arad – se realizează pentru beneficiari programe de educație sanitară (împotriva fumatului, consumului de băuturi alcoolice, abuzului de medicamente, încurajarea vieții active etc.) cu personal calificat (medic, psiholog, asistent social etc.). Se asigură beneficiarilor condiții pentru mișcare și activități în aer liber și sunt luate măsurile necesare prevenirii accidentelor.

Personalul este obligat să efectueze controale ale stării de sănătate (conform normelor legale).

8.4.2.8 M.III. – Standard 3 – Recuperare/Reabilitare funcțională

Serviciile de recuperare/reabilitare oferite vor fi consemnate în Planul individualizat de Îngrijire și Asistență/Plan de intervenție, iar terapiile urmate de beneficiar vor fi înscrise în Fișa de monitorizare, consemnându-se data:

- Psihoterapie
- Kinetoterapie
- Fizioterapie
- Terapii ocupaționale, de relaxare

Personalul de specialitate ține evidența zilnică a activităților pe intervale orare și monitorizează progresele apărute în fișa de monitorizare.

Fiecare specialist are un **Registru de evidență zilnică a programelor (ANEXA 12)** în care se consemnează:

- Numele beneficiarului
- Nr. înregistrare și data
- Diagnostic
- Măsura propusă
- Semnătura beneficiar și specialist

8.4.2.9 M.III. – Standard 4 – Viață activă și contacte sociale

Centrul încurajează și promovează viața independentă, îndeplinirea dorințelor vestimentare și folosirea hainelor personale atât cât este posibil, iar celor fără venituri le asigură obiecte de îmbrăcăminte, lenjerie, încălțăminte;

Specialiștii Centrului organizează sesiuni de informare privind menținerea unui stil de viață sănătos, acestea fiind consemnate în registru de evidență a informării beneficiarilor sau în procese verbale de luare la cunoștință.

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 16/ 27

Centrul încurajează și sprijină viața activă a beneficiarilor, elaborând un **Program de activități sociale pentru o viață activă (ANEXA 13)**, pentru încurajarea vieții active.

Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relația cu familia, prietenii; pune la dispoziție telefon, e-mail, plicuri; încurajează activitățile în afara centrului, organizează activități de socializare cu membrii comunității.

Vizitele sunt permise în Centru între orele 9 -20; în perioada de liniște (13 -15), pentru a nu deranja colegii, beneficiarii cu mușafirii lor sunt conduși la club, unde pot discuta în liniște, iar pe timpul verii în spațiu verde care este frumos amenajat, prevăzut cu umbrare. Evidența vizitelor va fi consemnată în Registrul de vizite aflat în fiecare pavilion (ANEXA 21)

Programul de vizită este afișat la poarta unității.

Centrul planifică, ținând cont de dorințele și capacitățile fizice și psihice ale beneficiarilor activități de socializare cu membrii comunității în vederea promovării contactelor sociale și totodată în vederea sensibilizării comunității cu privire la nevoile și viața beneficiarilor.

La nivelul Centrului se organizează diverse activități de socializare și petrecere a timpului liber cu implicarea voluntarilor și/sau a altor instituții (biserica, școli, grădinițe, centre de zi, filarmonica, teatru) în vederea creșterii stimei de sine a beneficiarilor; de asemenea beneficiarii Centrului participă la diverse concerte, piese de teatru sau alte activități ale comunității locale. În cadrul Centrului se încurajează sărbătorirea zilelor de naștere/onomastice cât mai festiv, cu participarea a cât mai mulți beneficiari și mușafiri sau familia.

8.4.2.10 M.III. – Standard 5– Integrare/Reintegrare socială

Centrul elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar, cuprinzând activități și servicii conforme cu nevoile acestuia. Astfel activitățile posibile la nivelul centrului, în ceea ce privește integrarea/ reintegrarea socială, sunt:

- Consiliere
- Informare
- Terapii ocupaționale

în ceea ce privesc:

- Drepturile sociale și legislația
- Valorile promovate în societate
- Drepturi și obligații
- Pregătire pentru viața independentă
- Facilitare acces la locuință

Programul de integrare/reintegrare socială se stabilește de specialiștii centrului, în funcție de evaluarea beneficiarului și va fi înscris în Planul Individualizat de Îngrijire și Asistență. Serviciile acordate vor fi înregistrate în fișa de monitorizare servicii.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 17/ 27

8.4.2.11 M.III. – Standard 6– Asistența în caz de deces

Centrul Rezidențial asigură beneficiarilor, în caz de boală în fază terminală sau deces, toate serviciile de îngrijire necesare precum și servicii spirituale, religioase, în conformitate cu credința religioasă a beneficiarului.

Beneficiarului aflat în fază terminală, sau în caz de deces, i se asigură toate serviciile necesare; acesta și familia sa vor fi tratați de personalul Centrului Rezidențial cu multă grijă, înțelegere și respect. După constatarea decesului, beneficiarul rămâne la pat 3 ore (conform legii 104 din 2003, anexa 2. Se asigură protecția emoțională a celorlalți beneficiari prin izolarea trupului persoanei decedate, cu ajutorul unor paravane, iar după trecerea celor trei ore obligatorii de menținere în camera unde a decedat, corpul neînsuflețit va fi transportat la capela mortuară a Centrului.

Infirmiera șefă sigilează dulapul cu lucrurile personale ale defunctului până la sosirea aparținătorilor.

Familia va fi anunțată din timp despre starea pacientului (minim 48 ore), iar decesul va fi consemnat imediat și familia anunțată în maxim două (2) ore- în scris, electronic sau telefonic; medicul va elibera certificatul medical constatator de deces, sau în caz de suspiciune va fi anunțată medicina legală pentru autopsie și celelalte organe abilitate, iar unitatea, după caz sau familia va demara procedurile pentru obținerea certificatului de deces și înmormantării defunctului; pe tot parcursul, familia va fi sprijinită și îndrumată de Centru prin asistentul social; în cazul în care familia nu are venituri sau nu dorește să efectueze serviciile legate de înmormantare, înmormantarea defunctului va fi efectuată de către Centru, aceasta va respecta pe cât posibil dorințele beneficiarului.

După moartea beneficiarului, trupul neînsuflețit va fi tratat cu demnitate.

MODULUL IV - MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1 – 6)

8.4.2.12 M. IV. - Standard 1– Siguranță și accesibilitate

Centrul de Îngrijire pentru Persoane Vârstnice Arad, este așezat într-o zonă ușor accesibilă (în apropierea stației de tramvai, autobuz), astfel încât beneficiarii și vizitatorii pot să acceseze ușor serviciile.

Serviciul administrativ din cadrul centrului, întocmește anual un **plan de îmbunătățire și adaptare**, care cuprinde: igienizare a ambientului, amenajare, spații interioare/exteroare, dotări, etc; de asemenea se îngrijește și de spațiile verzi, astfel încât acestea să fie cât mai atractive și sigure pentru beneficiari.

Centrul dispune de mijloace de comunicare la distanță (telefonie fixă și mobilă), punct telefonic la poartă, cutie poștală la poarta unității, internet, de care pot beneficia în permanență, singuri sau sub îndrumarea unui membru din personal.

8.4.2.13 M. IV. - Standard 2– Spații comune

Centrul alocă spații adecvate servirii hranei: amenajări cu materiale ușor de igienizat (gresie, faianță); mobilier suficient, funcțional și confortabil, ambianță plăcută.

În apropierea spațiilor destinate servirii hranei există spații igienico-sanitare.

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 18/ 27

CIPV Arad, alocă spații adecvate (bucătărie, oficiu, cămară, beci) pregătirii și păstrării alimentelor: amenajări cu materiale ușor de igienizat, mobilier funcțional, instalații și aparatură specifică- instalații pentru gătit, chiuvetă, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase etc.- veselă și tacâmuri suficiente.

În centru se poate asigura accesul în spațiul de preparare a hranei pentru cei care doresc să gătească sau să încălzească alimentele proprii.

Amenajarea spațiilor destinate servirii/pregătirii și păstrării alimentelor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

CIPV Arad dispune de spații suficiente (altele decât dormitoare sau holurile) pentru utilizare în comun de către beneficiari, conform misiunii centrului și nevoilor beneficiarilor.

Spațiile comune ale centrului includ: camere în care se pot desfășura activități sociale, recreativ-culturale, sportive, religioase; spații în care beneficiarii își pot primi vizitatorii; spații pentru activități de recuperare-socializare; spații pentru activități de terapie ocupațională/ergoterapie; spații destinate asistenței medicale curente; spații în care se servește masa; spații pentru fumat; spații în aer liber.

Spațiile comune sunt repartizate, amenajate, dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților și cu nevoile generale și individuale ale beneficiarilor; spațiile comune sunt accesibile tuturor beneficiarilor.

Amenajarea spațiilor pentru activitățile de terapie ocupațională/ergoterapie (grădina amenajată în curtea centrului, atelier ocupațional etc.) corespunde normelor profesionale ale activităților desfășurate cu beneficiarii, precum și normelor de protecție a muncii.

CIPV Arad are acces la spații adecvate pentru activități în aer liber, iar beneficiarii vor participa la activități de petrecere a timpului liber și în afara unității.

8.4.2.14 M. IV. - Standard 3– Cazare

CIPV Arad asigură fiecărui beneficiar un spațiu personal într-un dormitor, în conformitate cu misiunea unității și cu nevoile individuale ale beneficiarului.

Fiecărui beneficiar al unității rezidențiale I se asigură un minim de 6 mp în dormitoare cu mai mult de două paturi, excluzând coridoarele și spațiile comune.

Dormitoarele asigură beneficiarilor care folosesc un fotoliu rulant spațiul necesar pentru a se putea deplasa de o parte și de alta a patului și pentru a putea primi îngrijirile necesare din partea personalului de asistență.

În holul de acces în dormitor există chiuvetă cu apă caldă și rece.

Dormitoarele sunt amenajate de așa manieră încât să ofere siguranță și să prevină riscul de accidente (ferestre, uși, prize, instalații, pardoseală aderentă și ușor de igienizat). Dormitoarele permit autonomia și mobilitatea beneficiarilor.

Fiecare beneficiar dispune de un spațiu ce se poate încuia (noptieră, sertă, caseta de valori) în care își poate depozita banii sau alte valori. Procedura de păstrare a valorilor este conform cu - PO-44-CMI - Păstrare obiecte și bunuri de valoare. După decesul beneficiarului, bunurile sau valorile vor fi predate moștenitorilor acestuia în baza unui proces verbal de predare/primire și pus în dosarul beneficiarului, care se va arhiva conform normelor de arhivare.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 19/ 27

Beneficiarii sunt încurajați să-și țină în dormitor obiecte personale (fotografiile de familie, obiecte decorative etc.), dacă nu există restricții medicale în acest sens, precizate în Planul Individualizat de Servicii.

CIPV Arad– asigură un minim de confort în ceea ce privește mobilierul (măsuța, noptieră, dulap).

Centrul pune la dispoziția beneficiarului cazarmamentul de care are nevoie în stare corespunzătoare. Lenjeria de pat, de corp se va schimba de câte ori este nevoie.

8.4.2.15 M. IV. - Standard 4 – Alimentație

CIPV Arad– deține spații pentru prepararea/servirea hranei care corespund cerințelor de igienă, siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort ale beneficiarilor, deținând avizele necesare.

Centrul asigură alimentația beneficiarilor prin blocul alimentar propriu. În baza recomandărilor medicale, respectându-se regimurile alimentare și preferințele beneficiarilor în mare măsură. Aceștia sunt chestionați periodic în legătură cu preferințele culinare.

Comisia de meniuri din care face parte și medicul centrului, propune meniurile. În baza acestor meniuri se achiziționează materia primă, care este depozitată în spații special amenajate, după care în blocul alimentar este preparată termic.

Centrul asigură 3 mese principale pe zi și 2 gustări, în funcție de bugetul alocat.

Servirea meselor se asigură în sala de mese, iar pentru cei nedeplasabili la patul beneficiarului.

Persoanele care nu se pot alimenta singure vor fi ajutate de personalul de îngrijire; timpul alocat hrănirii este suficient, astfel încât toți beneficiarii să poată fi alimentați corespunzător.

Probele alimentare vor fi ținute la frigider, timp de 72 ore; analiza apei se efectuează la interval de 6 luni; alimentele vor fi însoțite de avizele aferente, solicitate de legislația în vigoare.

Personalul angajat are analizele efectuate la zi, fiind obligați să declare la intrarea în tură orice afecțiune de piele sau de altă natură ar avea.

Centrul respectă reglementările legale în vigoare în ceea ce privește prevenirea și combaterea infecțiilor.

8.4.2.16 M. IV. - Standard 5– Spații igienico- sanitare

CIPV Arad dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure, confortabile.

Unitatea rezidențială asigură beneficiarilor toalete accesibile, cu acces direct din dormitoare sau aflate în apropierea dormitoarelor și a sălilor de mese (o toaletă la cel mult 6 beneficiari). Componenta rezidențială dispune de toalete accesibile, amplasate în apropierea spațiilor comune și dispune de grupuri sanitare separate pentru personal.

În spațiile igienico-sanitare există apă curentă, rece și caldă; instalațiile electrice din băi sunt izolate; materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sunt alese astfel încât să permită întreținerea și igienizarea.

La nivelul Centrului, funcționează o spălătorie, amenajată conform normelor igienico- sanitare în vigoare.

Toate spațiile igienico-sanitare sunt amenajate conform normelor legale în vigoare.

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 20/ 27

8.4.2.17 M. IV. - Standard 6– Igiena și controlul infecțiilor

Curățenia și igiena dormitoarelor, a spațiilor comune și a spațiilor care deserve beneficiari vor fi menținute curate, igienizare conform cu - PO-46-CMI - Curățenie și dezinfectie în secții și PO-48-CMI - Decontaminare, dezinfectie, sterilizare instrumentar.

Colectarea deșeurilor medicale se face respectând legislația în vigoare, centrul deținând un spațiu special amenajat în acest sens, dotat cu apă curentă; centrul are încheiat contract cu o firmă specializată în colectarea deșeurilor medicale.

Centrul dispune de un izolator, unde, în caz de nevoie vor fi transferați beneficiarii cu afecțiuni contagioase.

Centrul are un program de curățenie, în funcție de nevoile existente; de asemenea personalul este instruit în permanență cu metodele igienizare care trebuie respectate și aplicate.

Centrul deține spații pentru depozitarea materialelor de curățenie; lunar, fiecare secție își face un necesar și scoate materialele din magazia unității pe bon de consum; fiecare secție are un spațiu pentru depozitarea materialelor de lucru.

Centrul dispune de o spălătorie proprie și un atelier de lenjerie; spălătoria este dotată cu mașini profesionale cu barieră igienică și uscătoare de rufe; lenjerie de pat și rufele murdare sunt transportate în saci de polietilenă la spălătorie; după spălare, uscare și călcare (sau reparare) sunt ridicate de la atelierul de lenjerie și transportate pentru efectuarea schimbului pe fiecare secție;

MODULUL V – Drepturi și etică (Standardele 1 – 4)

8.4.2.18 M. V. - Standard 1 – Respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale

Carta drepturilor beneficiarilor garantează acestora următoarele drepturi (ANEXA 7):

1. de a fi informați (ei și reprezentanții lor), asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai serviciilor CIPV Arad– componenta rezidențială și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. de a-și desfășura activitățile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
3. de a decide și a-și asuma riscurile (direct sau prin reprezentanții legali) în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;
4. de a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;
5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
6. de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contract;
7. de a beneficia de serviciile menționate în contract;
8. de a li se păstra toate datele în siguranță și confidențialitate: excepțiile de la regulă sunt consemnate în scris în acord cu beneficiarii sau cu reprezentanții lor;
9. de a nu fi abuzați, neglijați, abandonați sau pedepsiți, hărțuți sau exploatați sexual;
10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de represalii;
11. de a nu fi exploatați economic (abuzuri privind banii, proprietățile, pretenții ce depășesc taxele convenite pentru servicii etc);

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 21/ 27

12. de a nu li se impune restricții de natură fizică sau psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat și a celor convenite prin contractul de servicii, regulamentul de organizare și funcționare și regulamentul intern;
13. de a fi tratați și de a avea acces la toate serviciile centrului, fără discriminare;
14. de a beneficia de intimitate;
15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale etc., conform legii;
16. de a-și dezvolta talentele și abilitățile;
17. de a-și utiliza așa cum dorește lucrurile personale;
18. de a-și gestiona așa cum dorește resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau dacă există acorduri scrise între centru și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor beneficiarilor;
19. de a fi informați în mod complet și accesibil despre procedurile aplicate în centru;
20. de a fi excluși/transferați din centrul rezidențial numai:
 - din rațiuni de ordin medical;
 - la dorința beneficiarului;
 - pentru comportamente ce sunt un pericol pentru beneficiar sau pentru ceilalți beneficiari;
 - pentru comportamente care prejudiciază sau deranjează rutinele zilnice ale activităților centrului;
 - în cazul în care cerințele de reabilitare ale beneficiarului depășesc posibilitățile de servicii ale centrului;
 - în cazul pierderii autorizației de funcționare
 - în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, apariția unui focar de infecție epidemică etc.) prevăzute în contractul de servicii;
21. de a duce o viață împlinită;
22. de a nu desfășura activități lucrative (aducătoare de venituri pentru centru) împotriva voinței lor;
23. de a accesa toate spațiile și echipamentele comune, de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de centrul rezidențial;
24. de a fi informați la zi, în mod complet și accesibil (în format clasic sau adaptat) despre politica și procedurile centrului și a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
25. de a fi tratați individualizat pentru o valorizare maximală a potențialului personal;
26. de a primi răspuns la solicitările, opiniile exprimate.

Odată cu instituționalizarea, acesta va beneficia de viza de flotant, urmând ca CI/BI să fie păstrat de către asistentul social în siguranță și trecut în cartea de imobil.

Pensia beneficiarului va fi transferată la solicitarea beneficiarului sau în condițiile în care acesta nu-și poate exprima dorința la solicitarea CIPV la adresa de flotant, respectiv CIPV Arad, Calea Bodroglui, nr. 2. Din pensia beneficiarului se reține contribuția stabilită de comisia de internare la caseria unității, conform angajamentului de plată, restul urmând a fi înmănat acestuia de către factorul poștal împreună cu comisia de distribuire a pensiilor pe bază de semnătură.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârștnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 22/ 27

Beneficiarii care nu pot să-și gestioneze singuri restul de pensie, datorită boli sau tulburărilor cognitive, conform specificațiilor echipei pluridisciplinare din dosarul (evaluarea) beneficiarului, în baza unei declarații a beneficiarului sau familiei/rezentant legal a acestuia, comișia de distribuire a pensiilor va ridica restul de pensie pe bază de semnătură, banii fiind depuși în casa de fier sau caseta de valori. Evidența restului de pensie de la caseta de valori sau din casa de fier este ținută de către economistul centrului și asistenta socială din comișia de distribuire a pensiilor, numiți prin dispoziție.

În funcție de nevoile personale a beneficiarului se vor face cumpărături. Acest lucru va fi consemnat prin proces verbal de predare/ primire cu semnătura a doi martori și bonuri fiscale.

Personalul centrului este instruit periodic în ceea ce privește drepturile beneficiarilor de servicii, sesiunile de instruire fiind consemnate în Registrul de instruire.

CIPV instruește personalul care oferă servicii în cadrul centrului, cu privire la protecția beneficiarilor împotriva abuzului (fizic, psihic, sexual, material sau financiar), neglijării, discriminării, a tratamentului degradant sau inuman - fapte comise deliberat sau din ignoranță.

Centrul își desfășoară activitatea în baza unui cod etic, care este de asemenea adus periodic la cunoștința angajaților, în cadrul întrunirilor de instruire.

Periodic, CIPV pune la dispoziția beneficiarilor chestionare privind gradul de satisfacție și chestionare de opinie și sugestii (ANEXA 14), pentru ca aceștia să-și exprime părerea asupra serviciilor oferite și asupra modului în care acestea sunt efectuate.

Beneficiarii vor fi tratați în mod corespunzător și nediscriminatoriu, indiferent de apartenența religioasă, sex sau naționalitate. CIPV Arad – componenta rezidențială deține și aplică o procedură bazată pe onestitate și respect, privind relația personalului cu beneficiarii.

Beneficiarii sunt tratați de personalul centrului cu onestitate și respect. Personalul de specialitate cunoaște particularitățile individuale, astfel încât să poată stabili o comunicare și relații adecvate cu aceștia; personalul de asistență trebuie să aibă abilități empatică și de comunicare.

8.4.2.19 M. V. - Standard 2 – Protecția împotriva abuzurilor și neglijării

Centrul deține un **Registru de evidență a abuzurilor (ANEXA 15)**.

Personalul CIPV informează șeful Centrului cu privire la orice formă de abuz asupra beneficiarului de servicii (abuz fizic, psihic, sexual, material sau financiar), neglijării, discriminării, a tratamentului degradant sau inuman – fapte comise deliberat sau din ignoranță.

Centrul, prin specialistii de care dispune, organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoșterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, iar prin sesiunile de instruire și perfecționare dorește să facă cunoscut modul de abordare a beneficiarului vârstnic și a beneficiarului vârstnic și cu tulburări cognitive.

De asemenea la nivelul centrului se încurajează sesizarea oricor forme de abuz și prin cutiile de sesizări și reclamații existente, care sunt verificate periodic, precum și prin întâlniri formale și informale cu beneficiarii, în vederea cunoașterii situației exacte a modului de relaționare între ei și a depistării oricoror forme de probleme aparute.

La nivelul Centrului se aplică chestionare de identificare a abuzului.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 23/ 27

Șeful Centrului consemnează situațiile sesizate precum și măsurile care au fost luate atât în Registrul privind protecția beneficiarului împotriva abuzurilor cât și în dosarul beneficiarului;

Șeful Centrului are obligația de a sesiza organele competente pentru orice formă de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar .

8.4.2.20 M. V. - Standard 3 – Sesizări/Reclamații

Beneficiarii sunt informați asupra posibilităților de efectuare a reclamațiilor, iar reclamațiile a căror rezolvare depind de CIPV, sunt soluționate cu promptitudine și corectitudine în cel mai scurt timp. CIPV informează în scris beneficiarii/ reprezentanții legali asupra procedurii proprii privind sesizările și reclamațiile.

De asemenea, CIPV, pune la dispoziția beneficiarilor o cutie de sesizări și reclamații; cutia va fi așezată într-un loc vizibil; conținutul cutiei se verifică săptămânal (VINEREA) de conducătorul centrului împreună cu doi beneficiari, iar sesizarea se înregistrează în Registrul de evidență a sesizărilor cu dată și număr. CIPV deține un **registru pentru înregistrarea tuturor reclamațiilor și sesizărilor scrise.**

Procedura privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor este următoarea:

Întâi: orice problemă merită discutată cu responsabilul de caz– Fișa de consiliere (ANEXA 18)

Apoi: Dacă beneficiarul nu este mulțumit de rezultat, poate face o sesizare scrisă CIPV (șefului de centru); Directorul centrului, numește prin dispoziție o comisie de evaluare a situației și rezolvare a problemei;

În cele din urmă: în cazul în care decizia luată de conducerea serviciului nemulțumește beneficiarul, acesta poate depune o contestație în termen de cinci zile de la primirea răspunsului, la Direcția de Asistență Socială Arad.

8.4.2.21 M. V. - Standard 4 - Notificarea incidentelor deosebite

Personalul CIPV are obligația să anunțe șeful centrului despre orice incident deosebit (petrecut în procesul de furnizare a serviciilor), care împreună cu responsabilul de caz informează telefonic, în scris factorii direct interesați (reprezentantul legal, familia, autoritatea administrației publice locale, poliția, spitalul, etc), în termen de 24 ore de la producere (ANEXA 5).

Notificările privesc, în principal:

- Decesul unui beneficiar petrecut în timpul acordării serviciilor, inclusiv circumstanțele în care s-a produs,
- Îmbolnăvirile, conform normelor sistemului de sănătate,
- Răniri sau vătămări importante ori accidente,
- Contravenții și infracțiuni,
- Orice acuzații privind comportamentul inadecvat al unui membru al personalului,
- Modificarea accidentală a programului, orarului activităților,
- Părăsirea Centrului fără BV sau nerevenirea în Centru conform învoirii;
- Orice alte evenimente petrecute în timpul furnizării serviciilor care afectează siguranța beneficiarilor ori a personalului;

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 24/ 27

- Părăsirea Centrului fără BV sau nerevenirea în Centru conform învoirii;
- Orice alte evenimente petrecute în timpul furnizării serviciilor care afectează siguranța beneficiarilor ori a personalului;

Se consemnează și se iau măsurile care se impun și în cazul unor evenimente deosebite care se referă la siguranța personalului propriu, în cazul unor situații de abuz asupra personalului din partea beneficiarului, familiei sau reprezentantului legal al acestuia.

Șeful Centrului propune Directorului General DAS soluționarea cazului și comunică toate măsurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate.

Șeful Centrului aduce la cunoștința beneficiarului și celorlalti factori, prin proces verbal de luare la cunoștință soluționarea finală a cazului.

Notificările și măsurile luate sunt consemnate și în dosarul beneficiarului de către responsabilul de caz și în **Registru de incidente deosebite** – Anexa 5.

MODULUL VI - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 – 2)

8.4.2.22 M. VI. - Standard 1– Administrare, organizare și funcționare

Centrul funcționează în baza ROF, aprobat prin hotărâre a CLM Arad, fiind ordonator terțiar de credite, în subordinea DAS Arad; conducerea este asigurată de către un Director, care va asigura un management eficient împreună cu comisia de control intern managerial.

Centrul asigură instruirea periodică a personalului în vederea cunoașterii procedurilor folosite, consemnându-se în Registrul de evidență.

Conducerea Centrului are prevăzut în structura de personal un contabil șef, astfel încât se aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane.

Centrul este supus auditului intern DAS Arad.

La finele fiecărui an bugetar, centrul elaborează și transmite DAS Arad, un Raport anual de activitate.

Centrul promovează și încurajează parteneriatele cu diverse instituții publice sau private, în interesul major al beneficiarilor. De asemenea, centrul încurajează programe și evenimente organizate în folosul beneficiarilor.

Centrul are un **Plan propriu de dezvoltare – Anexa 26**, încurajând și beneficiarii și întregul personal a lua parte la elaborarea lui.

8.4.2.23 M. VI. - Standard 2– Resurse umane

Structura de personal a Centrului asigură desfășurarea efectivă și eficientă a activităților procesului de furnizare a serviciilor.

Structura de personal corespunde, ca și calificare serviciilor acordate.

Structura de personal este descrisă în statul de funcții, iar organigrama Centrului precizează organizarea pe compartimente, servicii etc., relațiile de coordonare/subordonare dintre acestea, precum și numărul de personal.

Pentru fiecare poziție din statul de funcții există o fișă a postului în care sunt prevăzute atribuțiile angajatului.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 25/ 27

Conducerea Centrului afișează programul zilnic de lucru al personalului de conducere și specialitate, la loc vizibil atât pentru beneficiari/ posibil beneficiari cât și pentru aparținătorii acestora.

La nivelul CIPV Arad se va asigura, pe cât posibil, stabilitatea personalului care lucrează direct cu beneficiarii, pentru a realiza continuitatea activităților și confortul afectiv al beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor.

CIPV Arad elaborează anual și aplică un Plan de formare profesională și perfecționare (ANEXA 17).

Se asigură toate condițiile necesare realizării programelor de formare profesională a angajaților și se respectă opțiunile acestora privind alegerea temelor de curs.

CIPV Arad identifică oportunitățile de perfecționare a personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de furnizare a serviciilor.

CIPV Arad asigură, anual sau ori de câte ori este nevoie, sesiuni de instruire a personalului unității în domeniul protecției sociale a persoanelor vârstnice.

Controlul și evaluarea au ca obiect: calitatea prestației personalului, calitatea activităților și serviciilor conform prevederilor legale în domeniu.

Conducerea Centrului definește un set clar de indicatori măsurabili pentru evaluarea rezultatelor procesului de furnizare a serviciilor; conducerea complexului promovează activități de măsurare a satisfacției beneficiarilor și a familiilor acestora, a personalului și a celorlalte grupuri de interes.

Centrul asigură controalele medicale periodice și măsuri de SSM.

Conducerea centrului elaborează, la finele fiecărui an, un Raport de activitate; raportul este public și este redactat într-o manieră accesibilă tuturor celor interesați; raportul este transmis Directorului general al DAS Arad.

8.4.3 Valorificarea rezultatelor activității: asigurarea îngrijirilor care să ducă la ameliorarea și îmbunătățirea stării de sănătate a beneficiarilor, menținerea unui climat propice care să fie în concordanță cu nevoile și dorințele beneficiarilor

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Nr. Crt.	Compartimentul (postul) / acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V
1	COM / 8.4.1	Ev				
2	AS, CJ, M / 8.4.2.1	Ap				
3	DG / 8.4.2.2	N				
4	COM / 8.4.2.2		V	An	H	Ah
5	COM / 8.4.2.3	An	H			
6	AS / 8.4.2.3			Ap		
7	EM / 8.4.2.4	Ev				
8	EM / 8.4.2.5	E				
9	RC / 8.4.2.5		Ap			
10	PA / 8.4.2.6	Ap				
11	M, AM / 8.4.2.7	Ap				
12	Personal de specialitate / 8.4.2.8	Ap	C			
13	AS, Personal de specialitate / 8.4.2.9	E	C	Ap		

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 26/ 27

14	AS, EM /8.4.2.10	E	Ap			
15	PA, M /8.4.2.11	Ap				
16	Serviciul administrativ / 8.4.2.12 – 8.4.2.13 – 8.4.2.14	An	E	Ap		
17	Comisia de meniuri / 8.4.2.15	E	C			
18	PB – 8.4.2.15			Ap		
19	Serviciul administrativ / 8.4.2.16	Ap				
20	AM, PA / 8.4.2.17	Ap				
21	Întreg personalul / 8.4.2.18 – 8.4.2.19	Ap				
22	AS / 8.4.2.20	I	Ap			
23	M / 8.4.2.20		Ap	N		
24	Comisie de evaluare / 8.4.2.20				Ev	C
25	Personalul centrului / 8.4.2.21	Ses	C			
26	D / 8.4.2.21			Ap		
27	D / 8.4.2.22 – 8.4.2.23	Ap				

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Denumire Anexă	Debitare	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
					Loc	Perioadă	
ANEXA 1							
ANEXA 2							
ANEXA 3							
ANEXA 4							
ANEXA 5							
ANEXA 6							
ANEXA 7							
ANEXA 8							
ANEXA 9							
ANEXA 10							
ANEXA 11							
ANEXA 12/1							
ANEXA 12/2							
ANEXA 13							
ANEXA 14/1							
ANEXA 14/2							
ANEXA 14/3							
ANEXA 15							
ANEXA 16							

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

CIPV Arad	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-42-CMI	Actualizare 0 Ediție:3
Proceduri de îngrijire a persoanelor Vârstnice și instrumentele de lucru folosite, conform standardelor minime de calitate			Pag. 27/ 27

ANEXA 17	PLAN DE PERFEȚIONARE PROFESIONALĂ							
ANEXA 18	FIȘA CONSILIERE							
ANEXA 19	EVIDENȚA ÎNVOIRILOR							
ANEXA 20	GHID UTILIZATORI 2019							
ANEXA 21	REGISTRU VIZITE							
ANEXA 22	PROCES VERBAL BUNURI							

11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	1
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2 – 4
4.	Scopul procedurii operaționale	4
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	5
6.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	5
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	6
8.	Descrierea procedurii operaționale	7 - 25
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	25-26
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	26-27
11.	Cuprins	27

Nr. _____ / _____

CERERE DE INTERNARE LA CENTRUL DE ÎNGRIJIRE PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE ARAD

Subsemnatul _____, domiciliat în localitatea Arad, str. _____, nr. _____, bl. _____, sc. _____, ap. _____, județul _____, posesor a B.I./C.I. seria _____ nr. _____, eliberat de _____ la data de _____, prin reprezentantul meu _____ în calitate de (grad de rudenie) _____ prin prezenta, vă rog să-mi aprobați internarea la instituția dumneavoastră din următoarele motive:

Din punct de vedere al veniturilor, menționez că beneficiaz de (pensie, ajutor social, indemnizații speciale, etc) în valoare totală de _____ lei.
Observații: _____

În situația satisfacerii prezentei cereri mă oblig să mă încadrez și să respect Regulamentul de Ordine Interioară și Regulamentul de Organizare și Funcționare, regulamente de care am luat la cunoștință anterior.

I. Anexez următoarele:

1. Xerocopia actului de identitate, conform cu originalul a persoanei care solicită internarea;
2. Xerocopia certificatului de naștere, conform cu originalul a persoanei pentru care se solicită internarea;
3. Xerocopia certificatului de căsătorie (original și copie);
4. Xerocopia certificatului de deces sau sentința de divorț, conform cu originalul pentru soțul/soția persoanei în cauză;
5. Xerocopia actului de identitate al susținătorilor legali;
6. Scrisoare medicală eliberată de medicul de familie care să cuprindă diagnostic, scurt istoric, tratamente efectuate, recomandări, cu specificarea faptului că este deplasabil sau nu;
7. A. Acte privind veniturile persoanei potențialului beneficiar:
 - ↳ Cupon de pensie din ultima lună (original și copie),
 - ↳ Adeverință ANAF pentru potențialul beneficiar,
 - ↳ Orice alte documente din care să rezulte veniturile realizate.B. Acte doveditoare de venit pentru susținătorii legali:
 - ↳ Adeverința de venit (net) de la locul de muncă sau cupon de pensie,
 - ↳ Adeverință ANAF,
 - ↳ Orice alte documente din care să rezulte veniturile realizate.
8. Declarație pe proprie răspundere privind veridicitatea datelor declarate, de la potențialul beneficiar/reprezentant legal/susținător legal cu privire la familie, venituri, susținători legali (declarație tip);
9. Documente doveditoare ale situației locative: tipul de locuință (din fond locativ de stat sau proprietate privată), sistemul de încălzire utilizat și numărul persoanelor care locuiesc la aceeași adresă de domiciliu sau reședință, copie contract vânzare-cumpărare, extras CF, contract de închiriere, contract de întreținere, etc;
10. Alte acte considerate utile.

Cererea de internare va fi însoțită în mod obligatoriu de documentele prevăzute mai sus!

II. Acte ce vor fi depuse obligatoriu de către persoanele cărora li s-a aprobat internarea în Centrul de Îngrijire pentru Persoane Vârstnice Arad

1. Analize medicale (MRF, RBV, HIV), nu mai vechi de 6 luni;
 2. Negație de la medicul de familie pentru persoanele internate pe perioadă nedeterminată.
- Am luat la cunoștință că informațiile din prezenta declarație vor fi utilizate și prelucrate în conformitate cu prevederile Regulamentului European (UE) nr. 2016/679 27.04.2016.

Data:

Semnătura:

Nr. _____ / _____

DECLARAȚIE PRIVIND VERIDICITATEA DATELOR PENTRU INTERNAREA LA CENTRUL DE ÎNGRIJIRE PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE ARAD

Subsemnatul/a _____, născut/ă la data de _____, în
localitatea _____, căsătorit/necăsătorit, domiciliat în localitatea Arad,
str. _____, nr. _____, bl. _____, sc. _____, et. _____ ap. _____, județul Arad,
posesor al B.I./C.I. seria _____ nr. _____, eliberat la data de _____, CNP
_____, în calitate de _____ declar următoarele:

Familia mea este compusă din (copii, frați, nepoti): _____

Veniturile realizate și bunurile deținute de membrii familiei: _____

Regimul juridic al locuinței:

- proprietate personală _____
- în închiriere public/privat _____
- alte situații _____
- Am (anexez în copie)/nu am încheiat un contract de vânzare – cumpărare _____
- Am (anexez în copie)/nu am încheiat un contract de închiriere _____
- Am (anexez în copie)/nu am încheiat un contract de întreținere _____

Sistemul de încălzire utilizat: _____

Numărul și relația persoanelor care locuiesc la aceeași adresă de domiciliu sau reședință cu persoana care/pt care
solicită/se solicită internarea _____

Cunoscând dispozițiile articolului 292 Cod Penal cu privire la falsul în declarații, declar pe proprie răspundere
că informațiile completate în Cererea de internare la Centrul de Îngrijire pentru Persoane Vârstnice Arad cât și
documentele anexate acesteia sunt conforme cu realitatea.

Am luat la cunoștință că informațiile din prezenta declarație vor fi utilizate și prelucrate în conformitate cu
prevederile Regulamentului European (UE) nr. 2016/679 27.04.2016.

Data:

Semnătura: