

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 1 din 45

**APROB,
PRIMAR,**

Ing. Ovidiu Laurențiu BĂLAN



**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND „PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA
DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI
ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ ”**

Cod: PO-DPAS-03

Ediția 1 Revizia 0 Data 23 . 12 . 2024

**Avizat,
Președinte Comisia de Monitorizare,
Jr. Călin Mircea COSTOIU**

**Verificat,
Director executiv,
Ec. Ioana Mihaela OLTEAN**

**Elaborat,
Inspector,
Oana CIBIAN**

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 2 din 45

Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedu- rii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
	Pagina de gardă	
	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	1
	Cuprins	
1.	Scopul procedurii	3
2.	Domeniul de aplicare	3
3.	Documente de referință	4 - 7
4.	Definiții și abrevieri	7 - 15
5.	Descrierea procedurii	15 - 29
6.	Responsabilități	29 - 30
7.	Formular evidență modificări	30-31
8.	Formular analiză procedură	31
9.	Formular distribuie procedură	32
10.	Anexe, înregistrări, arhivare	32 - 45

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	
1.	Elaborat	Cibian Oana	Inspector	1	
2.	Verificat	Oltean Ioana Mihaela	Director executiv	2	
3.	Avizat	Costoiu Călin Mircea	Președinte Comisie monitorizare	2	
4.	Aprobat	Bălan Ovidiu Laurențiu	Primar	2	

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 3 din 45

1. Scopul procedurii

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 pentru beneficiarii Direcției Publice de Asistență Socială Orăștie. Prin implementarea acestei proceduri, se urmărește:

1. Identificarea și prevenirea potențialelor situații de discriminare, neglijare, exploatare, violență și a altor forme de abuz asupra persoanelor vârstnice dependente.
2. Asigurarea că personalul implicat în managementul de caz cunoaște semnele de identificare a discriminării, neglijării, exploatării, violenței și altor forme de abuz și știe cum să acționeze în astfel de situații.
3. Crearea unui mediu în care beneficiarii să se simtă în siguranță și sprijiniți în sesizarea oricăror forme de discriminare, neglijare, exploatare, violență și a altor forme de abuz asupra persoanelor vârstnice.
4. Coordonarea eforturilor în identificarea, investigarea și soluționarea cazurilor de discriminare, neglijare, exploatare, violență și a altor forme de abuz asupra persoanelor vârstnice, implicând o echipă multidisciplinară atunci când este necesar.
5. Asigurarea că procedurile de raportare, investigare și soluționare a cazurilor de discriminare, neglijare, exploatare, violență și a altor forme de abuz asupra persoanelor vârstnice sunt respectate și documentate corespunzător.
6. Integrarea aspectelor legate de protecția împotriva discriminării, neglijării, exploatării, violenței și altor forme de abuz în procesul general de management al cazului pentru persoanele vârstnice dependente.
7. Furnizarea de instruire și sprijin pentru îngrijitorii informali și personalul implicat în furnizarea serviciilor sociale pentru a preveni și gestiona cazurile de discriminare, neglijare, exploatare, violență și a altor forme de abuz asupra persoanelor vârstnice.

2. Domeniul de aplicare a procedurii

Procedura este aplicabilă în cadrul Direcției Publice de Asistență Socială Orăștie și se referă la managementul și gestionarea cazurilor de discriminare, neglijare, exploatare, violență și a altor forme de abuz asupra persoanelor vârstnice,

1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională: protecția persoanelor vârstnice împotriva oricăror forme de abuz.

2. Delimitarea explicită a activității procedurale în cadrul portofoliului de activități desfășurate în cadrul DPAS Orăștie: asigurării unei intervenții adecvate și eficiente în prevenirea și gestionarea situațiilor de abuz la adresa persoanelor vârstnice dependente.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 4 din 45

3. Serviciul beneficiar de rezultatele activității procedurale: vor lua la cunoștință toate compartimentele din cadrul D.P.A.S., care au ca obiect de activitate asistența și protecția socială a persoanelor vârstnice.

3. Documente de referință aplicabile activității procedurale

3.1. Legislație primară

- (1) Constituția României, republicată;
- (2) Ordonanța de Urgență nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
- (3) Legea asistenței sociale nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare;
- (4) Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- (5) Hotărârea Guvernului nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- (6) Hotărârea Guvernului României nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor – cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- (7) Hotărârea Guvernului României nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;
- (8) Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- (9) Legea nr. 16/2000 privind înființarea, organizarea și funcționarea Consiliului Național al Persoanelor Vârstnice, republicată;
- (10) Hotărârea Guvernului României nr. 886/2000 pentru aprobarea grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare;
- (11) Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 5 din 45

(12) Hotărârea Guvernului României nr. 268/2007 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap;

(13) Ordinul ministrului muncii și justiției sociale 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;

(14) Ordinul nr. 1086/2018 privind aprobarea modelului-cadru al Planului anual de acțiune privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului județean/consiliului local/Consiliului General al Municipiului București;

(15) Ordin nr. 393/630/4236/2017 pentru aprobarea Protocolului de colaborare în vederea implementării serviciilor comunitare integrate (SCI) necesare prevenirii excluziunii sociale și combaterii sărăciei, cu modificările și completările ulterioare;

(16) Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, republicată cu modificările și completările ulterioare;

(17) Ordinul ministrului muncii și protecției sociale, al ministrului afacerilor interne și al ministrului justiției nr. 173/65/3.042/C/2021 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare și intervenție multidisciplinară și interinstituțională în acordarea serviciilor de sprijin și protecție pentru victimele infracțiunilor, cu modificările și completările ulterioare;

(18) Legea nr. 114/1996 privind locuințele, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

(19) Ordinul nr 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;

(20) Legea nr. 208/1997 privind cantinele de ajutor social;

(21) Legea nr. 100/2024 pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul asistenței sociale, precum și pentru completarea Legii nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat în România și pentru modificarea Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 6 din 45

(22) Ordonanța de Urgență a Guvernului României nr. 187/2017 privind asistența medicală comunitară, cu modificările și completările ulterioare;

(23) Hotărârea Guvernului României nr. 324/2019 pentru aprobarea Normelor metodologice privind organizarea, funcționarea și finanțarea activității de asistență medicală comunitară;

(24) Ordonanța Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

(25) Legea nr. 211/2004 privind unele măsuri pentru asigurarea informării, sprijinirii și protecției victimelor infracțiunilor, cu modificările și completările ulterioare;

(26) Ordinul ministrului muncii și protecției sociale, al ministrului afacerilor interne și al ministrului justiției nr. 173/65/3.042/C/2021 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare și intervenție multidisciplinară și interinstituțională în acordarea serviciilor de sprijin și protecție pentru victimele infracțiunilor;

(27) Legea nr. 102 din 3 mai 2005 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

(28) Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare;

(29) Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 679/2016;

(30) Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, completată și modificată;

(31) Codul de bună practică al asistentului social, adoptat prin Hotărârea Congresului Național al Colegiului Național al Asistenților Sociali nr. 2/2019.

3.2. Legislație secundară

(1) Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;

(2) Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 1054/2019 pentru aprobarea Normelor metodologice privind coordonarea și supravegherea prin misiuni de îndrumare metodologică a stadiului implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial la entitățile publice;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 7 din 45

(3) Regulament (UE) nr. 679/2016 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) (Text cu relevanță pentru SEE);

(4) Declarație universală a drepturilor omului din 10 decembrie 1948;

(5) Decizii ANSPDCP.

3.3. Alte documente, inclusiv reglementari interne ale entității publice

- Regulamentul de Organizare și Funcționare al Direcției Publice de Asistență Socială Orăștie;
- Regulamente de organizare și funcționare ale serviciilor sociale din cadrul Direcției Publice de Asistență Socială;
- Regulamente de ordine interioare ale serviciilor sociale din cadrul Direcției Publice de Asistență Socială;
- Convenții de colaborare cu furnizori de servicii sociale publici sau privați care au în îngrijire persoane vârstnice cu domiciliul sau reședința pe raza municipiului Orăștie;
- Convenții de colaborare cu specialiști din domenii și instituții relevante pentru evaluarea și acordarea de servicii sociale specializate pentru persoanele vârstnice;
- Baze de date/ Registru electronic cu informații privind beneficiarii de servicii sociale acordate prin furnizori publici sau privați, cu domiciliul sau reședința pe raza municipiului Orăștie;
- Dispoziții interne;
- Fișe de post.

4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția
1.	Abuzul	Abuzul apare în momentul în care anumitor persoane li se aplică tratamente dăunătoare, putându-le provoca lezări organice sau tulburări psihice. Abuzul poate fi mai mult sau mai puțin grav. El poate fi de scurtă sau de lungă durată. Poate fi asociat cu situații particulare sau poate fi cronic. Aceste situații pot cuprinde acte de abuz fizic, sexual sau emoțional. Exemple de abuz al adultului includ acte intenționate de violență fizică (ex., îmbrâncire, zgâriere, pălmuire, aruncare cu un obiect ce poate răni, lovirea cu pumnii, mușcarea) care au avut drept rezultat – sau ar

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 8 din 45

		putea avea ca rezultat- vătămarea fizică sau intimidarea victimei; acte sexuale forțate sau prin constrângere; și acte verbale sau simbolice care pot cauza traume psihice (e.g., mustrea sau umilirea victimei; interogarea victimei; restricționarea dreptului victimei de a veni și a pleca; împiedicarea accesului victimei la asistență; amenințarea victimei; vătămarea sau amenințarea cu vătămare a persoanelor sau lucrurilor importante pentru victimă; restricționarea accesului sau utilizării resurselor financiare de către victimă; izolarea victimei de familie, prieteni sau mijloacele de asistență socială; urmărirea victimei; și încercarea de a face victima să creadă că a înnebunit);
2.	Acces neîngrădit al persoanei cu handicap	Accesul fără limitări sau restricții la mediul fizic, informațional și comunicațional;
3.	Accesibilitate	Ansamblul de măsuri și lucrări de adaptare a mediului fizic, precum și a mediului informațional și comunicațional conform nevoilor persoanelor cu handicap, factor esențial de exercitare a drepturilor și de îndeplinire a obligațiilor persoanelor cu handicap în societate;
4.	Activitățile / serviciile	Activitățile / serviciile se realizează pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții;
5.	Adaptare	Procesul de transformare a mediului fizic și informațional, a produselor sau sistemelor, pentru a le face disponibile și persoanelor cu handicap;
6.	Adopția	Este operațiunea juridică prin care se creează legătura de filiație între adoptator și adoptat, precum și legături de rudenie între adoptat și rudele adoptatorului;
7.	Ancheta socială	Este o metodă de investigație întemeiată pe diferite tehnici de culegere și de prelucrare a informației, în scopul analizei situației sociale și economice a persoanelor, familiilor, grupurilor sau comunităților;
8.	Aparținători	Aparținătorii sunt persoanele care, fiind sau nu rude cu beneficiarul de servicii sociale, și-au asumat formal sau informal sarcina de a-l sprijini material și moral;
9.	Asistent personal al persoanei cu handicap grav	Persoana care supraveghează, acordă asistență și îngrijire copilului sau adultului cu handicap grav, pe baza planului de recuperare pentru copilul cu handicap, respectiv a planului individual de servicii al persoanei adulte cu handicap;
10.	Asistența Socială	Asistența socială, prin măsurile și acțiunile specifice, are drept scop dezvoltarea capacităților individuale, de grup sau colective pentru asigurarea nevoilor sociale, creșterea calității vieții și promovarea principiilor de coeziune și incluziune socială;
11.	Beneficiarul	Reprezintă persoana care primește beneficii de asistență socială și/sau, după caz, servicii sociale;
12.	Beneficiile de asistență socială	Sunt măsuri de redistribuire financiară/materială destinate familiilor care întrunesc condițiile de eligibilitate prevăzute de lege;
13.	Cămin pentru Persoane Vârstnice	Este serviciul social de tip rezidențial care cuprinde un ansamblu de activități realizate pentru a răspunde nevoilor individuale specifice ale persoanelor vârstnice, în vederea menținerii / dezvoltării potențialului

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 9 din 45

		personal;
14.	Comunitatea locală	Reprezintă membrii organizați ai colectivității locale, formele de asociere a acestora, instituțiile administrației publice locale, precum și alte instituții și servicii publice ori private de interes local;
15.	Comisie de evaluare a persoanelor adulte cu handicap	Organul de specialitate fără personalitate juridică în subordinea consiliilor județene, respectiv a consiliilor locale ale sectoarelor municipiului București, ale cărei atribuții principale sunt stabilite prin prezenta lege;
16.	Confidențialitatea	Confidențialitatea, potrivit căreia, pentru respectarea vieții private, beneficiarii au dreptul la păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor referitoare la viața privată și situația de dificultate în care se află;
17.	Contribuția lunară	Contribuția lunară de întreținere datorată de persoana vârstnică asistată în centru sau de susținătorii acestuia, este suma de plată a serviciilor sociale oferite în cadrul centrului rezidențial în baza Contractului privind acordarea serviciilor sociale;
18.	Contractarea serviciilor sociale	Reprezintă procedura de achiziționare/concesionare a serviciilor sociale, în baza unui contract, încheiat în condițiile legii, de către autoritățile administrației publice locale;
19.	Costul standard	Reprezintă suma minimă aferentă cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculată pentru un beneficiar / tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate și / sau altor criterii prevăzute de lege. În legislația actuală se utilizează ca termen echivalent standardul minim de cost;
20.	Deficiență	Este consecința pierderii sau a unei anormalități a structurii corpului ori a unei funcții fiziologice;
21.	Dizabilitatea	Este termenul generic pentru afectări, limitări ale activității și restricții în participare, în contextul interacțiunii dintre individul care are o problemă de sănătate și factorii contextuali în care se regăsește, respectiv factorii de mediu și personali;
22.	Documentarul de instituționalizare	Totalitatea actelor întocmite la admiterea într-un centru;
23.	Domiciliul	Reprezintă adresa la care persoana declară că are locuința principală, trecută și în documentul de identitate al persoanei;
24.	Ediție a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri de sistem, operaționale sau de lucru, aprobată și difuzată;
25.	Egalizarea șanselor	Procesul prin care diferitele structuri sociale și de mediu, infrastructura, serviciile, activitățile informative sau documentare devin disponibile și persoanelor cu handicap;
26.	Eligibilitatea	Reprezintă setul de condiții obligatorii care trebuie să fie îndeplinite de către potențialul beneficiar pentru a putea fi selectat în vederea acordării beneficiilor de asistență socială și serviciilor sociale;
27.	Evaluarea	Evaluarea socială, ca parte integrantă a evaluării multidisciplinare, fundamentează proiectarea oricărui demers social și are în vedere identificarea principalelor riscuri și nevoi sociale, în scopul orientării intervenției specifice;
28.	Familie monoparentală	Este persoană singură și copiii aflați în întreținerea acesteia și care locuiesc împreună cu aceasta;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 10 din 45

29.	Furnizor de servicii sociale	Furnizorii de servicii sociale pot fi persoane fizice sau juridice, publice ori private, după cum urmează: serviciul public de asistență socială la nivel județean și local; alte servicii publice specializate la nivel județean sau local; unități de asistență medico-socială; instituții publice care dezvoltă compartimente de asistență socială specializate; asociații și fundații, cultele religioase și orice alte forme organizate ale societății civile; persoane fizice autorizate în condițiile legii; filiale și sucursale ale asociațiilor și fundațiilor internaționale recunoscute în conformitate cu legislația în vigoare; organizații internaționale de profil. Furnizorii de servicii sociale pot organiza și acorda servicii sociale numai dacă sunt acreditați în condițiile legii;
30.	Fișa beneficiarului	Este documentul în care se consemnează toate intervențiile efectuate și durata acestora în procesul de planificare și monitorizarea activităților/serviciilor desfășurate cu beneficiarul;
31.	Fișa de evaluare / reevaluare (F.Ev. / Reev.)	Detaliază tipurile de servicii recomandate pentru a fi acordate la domiciliu sau în regim instituționalizat și se stabilesc pe baza evaluării nevoilor și încadrării în grade de dependență, a situației economice și sociale a persoanei vârstnice;
32.	Fișa monitorizare servicii (F.M.S.)	Este documentul în care se consemnează evoluția situației / progreselor beneficiarilor în întâlnirea de lucru a managerului de caz cu echipa multidisciplinară;
33.	Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice	Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice este utilizată în încadrarea persoanelor vârstnice în grade de dependență și în elaborarea planului individualizat de îngrijire și asistență;
34.	Grupul vulnerabil	Desemnează persoane sau familii care sunt în risc de a-și pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de boală, dizabilitate, sărăcie, dependență de droguri sau de alcool ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială;
35.	Incapacitatea	Reprezintă reducerea parțială ori totală a posibilității de a realiza o activitate motrică, cognitivă sau un comportament;
36.	Incluziune socială	Setul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale;
37.	Integrare socială	Procesul de interacțiune dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căruia se realizează un echilibru funcțional al părților;
38.	Invaliditatea	Este o noțiune medico-juridică care exprimă statutul particular al unei persoane asigurate în sistemul public de pensii și alte drepturi de asigurări sociale, care beneficiază de drepturi conform legii;
39.	Însoțitor	Procesul de interacțiune dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căruia se realizează un echilibru funcțional al părților;
40.	Managementul serviciilor sociale	Reprezintă gestionarea de către conducerea desemnată legal a activităților și resurselor materiale, umane și financiare ale serviciului/instituției/unității de asistență socială;
41.	Manager de caz	Membrul echipei pluridisciplinare care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu beneficiarul;
42.	Managementul de caz	Reprezintă o metodă de coordonare și integrare a tuturor activităților

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 11 din 45

		destinate grupurilor vulnerabile, de organizare și gestionare a măsurilor de asistență socială specifice, utilizată de către asistenții sociali, în acord cu obiectivele stabilite în planurile de intervenție și/sau în planurile de servicii sociale; în cadrul serviciului social, responsabilul de caz desemnat de furnizorul de servicii sociale participă la managementul de caz, cu respectarea standardelor minime de calitate;
43.	Membru de familie	a) ascendenții și descendenții, frații și surorile, soții și copiii acestora, precum și persoanele devenite rude prin adopție, potrivit legii; b) soțul/soția și/sau fostul soț/fosta soție; frații, părinții și copiii din alte relații ai soțului/soției sau ai fostului soț/fostei soții; c) persoane care au stabilit relații asemănătoare aceloră dintre soți sau dintre părinți și copii, actuali sau foști parteneri, indiferent dacă acestea au locuit sau nu cu agresorul, ascendenții și descendenții partenerei/partenerului, precum și frații și surorile acestora; d) tutorele sau altă persoană care exercită în fapt ori în drept drepturile față de persoana copilului; e) reprezentantul legal sau altă persoană care îngrijește persoana cu boală psihică, dizabilitate intelectuală ori handicap fizic, cu excepția celor care îndeplinesc aceste atribuții în exercitarea sarcinilor profesionale;
44.	Măsuri de protecție	Măsuri stabilite de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, cuprinse în programul individual de reabilitare și integrare socială, de tip: asistent personal, asistent personal profesionist, servicii sociale la domiciliu sau centre de zi sau rezidențiale;
45.	Nevoi	Nevoile se definesc prin perspectiva beneficiarului, aflat temporar sau permanent în imposibilitatea de a-și satisface trebuințele prin forțe proprii;
46.	Nevoia specială	Reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecțiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieții, prezintă o dizabilitate, precum și a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală;
47.	Parteneriatul	Parteneriatul, potrivit căruia autoritățile publice centrale și locale, instituțiile publice și private, organizațiile neguvernamentale, instituțiile de cult recunoscute de lege, precum și membrii comunității stabilesc obiective comune, conlucrează și mobilizează toate resursele necesare pentru asigurarea unor condiții de viață decente și demne pentru persoanele vulnerabile;
48.	Participarea beneficiarilor	Participarea beneficiarilor, potrivit căreia beneficiarii participă la formularea și implementarea politicilor cu impact direct asupra lor, la realizarea programelor individualizate de suport social și se implică activ în viața comunității, prin intermediul formelor de asociere sau direct, prin activități voluntare desfășurate în folosul persoanelor vulnerabile;
49.	Persoana singură	Este persoana care se află în una din următoarele situații: este necăsătorită, este văduvă, este divorțată, are soțul/soția declarat/declarată dispărut/dispărută prin hotărâre judecătorească, are soțul/soția arestat/arestată preventiv pe o perioadă mai mare de 30 de zile sau execută o pedeapsă privativă de libertate și participă la

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 12 din 45

		întreținerea copiilor, nu a împlinit 18 ani și este necăsătorită sau are soțul/soția arestat/arestată preventiv pe o perioadă mai mare de 30 de zile sau execută o pedeapsă privativă de libertate și nu participă la întreținerea copiilor, a fost numită tutore sau i s-au dat în plasament unul sau mai mulți copii și este necăsătorită sau divorțată;
50.	Persoana vârstnică	În conformitate cu art. 1 din Legea nr.17/2000, este persoana care a împlinit vârsta legală de pensionare; Sunt considerate a fi persoane vârstnice, cele care se află în perioada în care se manifestă un declin pe plan fiziologic, psihologic și social, ca urmare a evoluției firești din punct de vedere biologic. Îmbătrânirea este ansamblul proceselor pe care le suferă un organism, după faza de dezvoltare;
51.	Personal de specialitate	Sunt specialiștii din diferite domenii (cel puțin 3 persoane) care realizează evaluare, planificare și monitorizarea serviciilor sociale acordate beneficiarilor în centru;
52.	Persoanele care se gospodăresc împreună	Reprezintă grupul de persoane între care nu există relații de rudenie, dar care locuiesc împreună, sunt înscrise în cartea de imobil și sunt luate în calcul la stabilirea cheltuielilor de întreținere a locuinței.
53.	Persoanele cu dizabilități	Reprezintă acele persoane care au deficiențe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată, deficiente care, în interacțiune cu diverse bariere, pot îngreuna participarea deplină și efectivă a persoanelor în societate, în condiții de egalitate cu ceilalți;
54.	Plan individual de servicii (P.I.S.)	Documentul care fixează obiective pe termen scurt, mediu și lung, precizând modalitățile de intervenție și sprijin pentru adulții cu handicap, prin care se realizează activitățile și serviciile precizate în programul individual de reabilitare și integrare socială;
55.	Planul Individualizat de Asistență și Îngrijire (P.I.A.I)	Este documentul care se elaborează în baza evaluării / reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate, prin care se propun servicii/activități care acoperă nevoile de îngrijire, recuperare și integrare socială;
56.	Procedura	Prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților; PS (Procedura de sistem) = procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor structurilor din cadrul entității publice; Structura = compartiment / serviciu / birou / secție / cabinet, etc.; Conducătorul structurii = conducătorul entității/șef compartiment/șef serviciu/șef birou, etc.; PO (Procedura Operațională) = procedura care descrie o activitate complexă sau un proces care se desfășoară la nivelul uneia sau mai multor structuri din cadrul entității publice; PL (Procedura de lucru) = procedura care descrie o activitate simplă sau un proces care se desfășoară la nivelul unei singure structuri din cadrul entității publice;
57.	Procesul de incluziune socială	Reprezintă ansamblul de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii,

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 13 din 45

		educației, sănătății, informării-comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, destinate combaterii excluziunii sociale și asigurării participării active a persoanelor la toate aspectele economice, sociale, culturale și politice ale societății;
58.	Procesul de integrare socială	Reprezintă interacțiunea dintre individ sau grup și mediul social, prin intermediul căreia se realizează un echilibru funcțional al părților;
59.	Program individual de reabilitare și integrare socială	Documentul elaborat de comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, în care sunt precizate activitățile și serviciile de care adultul cu handicap are nevoie în procesul de integrare social;
60.	Protecție socială	Se definește în contextul principiilor, valorilor și tradițiilor ce guvernează relațiile sociale dintre indivizi, grupuri, comunități și instituții în statele Uniunii Europene și reprezintă un ansamblu de măsuri și acțiuni care au ca scop asigurarea unui anumit nivel de bunăstare și securitate socială pentru întreaga populație și în mod special pentru anumite grupuri sociale. Protecția socială cuprinde două componente de bază: asigurările sociale în sistem contributiv și asistența socială non-contributivă;
61.	Reclamația	Formulare făcută scrisă sau verbală cu privire la lipsa calităților / serviciilor oferite de instituție, sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor beneficiarilor;
62.	Reprezentant legal	Părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile față de persoana cu handicap;
63.	Respectarea demnității umane	Respectarea demnității umane, potrivit căreia fiecarei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității, îi sunt respectate statutul individual și social și dreptul la intimitate și protecție împotriva oricărui abuz fizic, psihic, intelectual, politic sau economic;
64.	Responsabil de caz	Membrul echipei de specialitate care coordonează, monitorizează și evaluează îndeplinirea planului individual de servicii, precum și măsurile luate în legătură cu beneficiarul;
65.	Reședința	Reprezintă adresa la care persoana fizică declară că are locuința secundară, alta decât cea de domiciliu;
66.	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, acțiuni care au fost aprobate și difuzate;
67.	Serviciile de tip familial	Sunt acele servicii prin care se asigură, la domiciliul unei persoane fizice sau familii, creșterea și îngrijirea copilului separat, temporar sau definitiv, de părinții săi, ca urmare a stabilirii în condițiile legii a măsurii plasamentului;
68.	Serviciile comunitare	Sunt serviciile sociale organizate într-o unitate administrativ-teritorială organizată la nivel de comună, oraș, municipiu și privesc serviciile acordate la domiciliu și în centre de zi, precum și serviciile rezidențiale adresate exclusiv cetățenilor din unitatea administrativ teritorială respectivă; sunt similare cu serviciile sociale acordate în comunitate;
69.	Sistem de control managerial	Ansamblu de structuri organizatorice, responsabilități, proceduri, procese și resurse ce are ca scop implementarea controlului managerial;
70.	Situația de dificultate	Este situația în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viață, din cauze socioeconomice, de sănătate

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 14 din 45

		și/sau care rezultă din mediul social de viață dezavantajat, și-a pierdut sau limitat propriile capacități de integrare socială; în situația de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane și comunități, ca urmare a afectării majorității membrilor lor;
71.	Standardul de cost	Este costul minim aferent cheltuielilor anuale necesare furnizării serviciilor sociale, calculat pentru un beneficiar pe tipuri de servicii sociale, potrivit standardelor minime de calitate și/sau altor criterii prevăzute de lege;
72.	Standardul minim de calitate	Este un set de criterii aprobate prin acte normative obligatorii la nivel național a căror aplicare asigură un nivel minim acceptabil de performanță al procesului de furnizare a serviciilor sociale;
73.	Șanse egale	Rezultatul procesului de egalizare a șanselor, prin care diferitele structuri ale societății și mediului sunt accesibile tuturor, inclusiv persoanelor cu handicap;
74.	Tehnologie asistivă și de acces	Tehnologia care asigură accesul cu șanse egale al persoanelor cu handicap la mediul fizic, informațional și comunicațional;
75.	Titularul plății	Este beneficiarul prestației sociale sau o altă persoană fizică sau juridică, îndreptățită conform legii la plata prestației sociale;
76.	Tutelă	În cazul în care ambii părinți fiind morți, necunoscuți, decăzuți din drepturile părintești, puți sub interdicție, dispăruți ori declarați morți, copilul este lipsit de îngrijirea ambilor părinți, copilul va fi pus sub tutelă.
77.	Tutore	Persoană fizică numită prin decizia autorității tutelare pentru a îndeplini, sub supravegherea, controlul și îndrumarea acesteia, sarcina tutelei cu privire la un minor sau la o persoană pusă sub interdicție; orice persoană majoră poate fi numită tutore
78.	Uniunea consensuală	Este reprezentată de acele cupluri necăsătorite care locuiesc și se gospodăresc împreună, cu copiii lor și ai fiecăruia dintre ei;
79.	Venitul	Reprezintă totalitatea sumelor pe care persoana sau membrii familiei le realizează/primesc ca urmare a unei activități salarizate, independente sau agricole, așa cum sunt acestea definite de Codul fiscal, din valorificarea, folosirea, cedarea unor bunuri aflate în proprietate, precum și cele care provin din drepturi de asigurări sociale de stat, asigurări de șomaj, asistență socială, obligații legale de întreținere, alte indemnizații, alocații și ajutoare cu caracter permanent ori creanțe legale;
80.	Violența în familie	Se referă la orice acțiune fizică sau verbală, săvârșită cu intenție de către un membru de familie împotriva altui membru al aceleiași familii, care provoacă o suferință fizică, psihică, sexuală sau un prejudiciu material.

4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	PS	Procedură sistem
2	PO	Procedură operațională
3	PL	Procedura de lucru
4	E	Elaborare

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 15 din 45

5	V	Verificare
6	A	Aprobare
7	Ap	Aplicare
8	I	Informare
9	E	Evidență
10	Ah	Arhivare
11	L	Lege
12	OMFP	Ordin al Ministrului Finanțelor Publice
13	OG	Ordonanță de Guvern
14	HG	Hotărâre de Guvern
15	OSGG	Ordin al Secretariatului General al Guvernului
16	EP	Entitate publică
17	DPAS	Direcția Publică de Asistență Socială
18	DAPL	Direcția Administrație Publică Locală
19	HCL	Hotărâre a Consiliului Local
20	VMI	Venit Minim de Incluziune
21	CNP	Cod numeric personal
22	CPH	Certificat de încadrare în grad de handicap
23	CI / BI / CIP	Carte de Identitate / Buletin de Identitate / Carte de Identitate Provizorie
24	PIRIS	Program Individual de Reabilitare și Integrare Socială
25	F. Ev. / Reev.	Fișa de evaluare / reevaluare și Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice
26	PIA	Plan de servicii sociale/planul de îngrijire și asistență
27	PIAI	Plan Individualizat de Asistență și Îngrijire
28	PAASS	Planul anual de acțiuni privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului județean/consiliului local/Consiliului General al Municipiului București
29	FMS	Fișa monitorizare servicii
30	MC	Manager de caz
31	RC	Responsabil de caz
32	FSS	Furnizor/furnizori de servicii sociale
33	ROF	Regulament de organizare și funcționare
34	CEPAH	Comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap
35	UAT	Unitate Administrativ Teritorială
36	AJPIS	Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială

5. Descrierea procedurii de lucru

5.1. Generalități

În cadrul Direcției Publice de Asistență Socială Orăștie, 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 discriminare, exploatare, violență, abuz sau neglijare. Personalul direcției semnează un *Angajament de confidențialitate al angajatului*.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 16 din 45

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.

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

Beneficiarii trăiesc în condiții de siguranță și bunăstare, orice suspiciune sau acuzație privind comiterea unui abuz fiind soluționată prompt și corect de către întregul personal, conform legislației în vigoare.

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

DPAS Orăștie ține evidența tuturor cazurilor de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare (inclusiv exploatare sexuală sau prin muncă), tratament inuman sau degradant, în două registre: *Registrul special de sesizări și reclamații (Anexa)* și *Registrul de evidență situații deosebite (Anexa)*. Cele două registre se află la sediul DPAS Orăștie.

Personalul care are suspiciunea sau identifică situații de abuz, neglijare și exploatare în care sunt implicați alți membri ai personalului, are obligația de a înștiința imediat șeful ierarhic superior.

În cadrul direcției este strict interzisă agresarea verbală sau fizică a beneficiarilor, aceste fapte fiind pedepsite conform legii. Personalul este instruit cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau în comunitate.

Conform legislației în vigoare, sesizarea unei suspiciuni sau a unei situații de abuz/neglijare/exploatare în care se află un beneficiar, sau angajat, poate fi făcută de către cei implicați sau de aparținători, sau de orice persoană care intră în contact cu acesta.

Atât angajații, cât și beneficiarii trebuie să semnaleze obligatoriu orice abuz cu care prin natura profesiei, intră în contact cu beneficiarii și au suspiciuni asupra unui posibil caz de abuz/neglijare. Asistentul social consemnează sesizarea în *Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare și incidente deosebite (Anexa)* și îi dă număr de înregistrare din registratura generală a furnizorului de servicii.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 17 din 45

Aceste sesizări sunt înregistrate ca date cu caracter personal prelucrate de către Direcția Publică de Asistență Socială Orăștie, în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679. Datele pot fi folosite doar pentru scopul pentru care au fost colectate/transferate. Prelucrarea acestora într-un alt scop, poate fi efectuată numai cu acordul DPAS.

Persoana vârstnică care a suferit o formă de abuz din partea personalului sau a unor persoane din afara serviciului, poate să se adreseze autorităților competente, cum ar fi poliția, pentru a raporta un abuz fizic, verbal sau sexual. În România, există linii de urgență (de exemplu, 112) care pot fi apelate în caz de abuz imediat sau pericol iminent. În cazul în care abuzul este legat de neglijență sau tratament inadecvat, persoana vârstnică poate contacta DPAS/DGASPC/AJPIS sau alte autorități locale care se ocupă cu protecția persoanelor vulnerabile.

Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați a pus la dispoziția victimelor violenței domestice o linie telefonică gratuită cu un număr unic de contact, 0800.500.333, pentru a semnaliza situațiile de violență domestică. Call center-ul funcționează cu program continuu, 24h/24h, 7 zile din 7.

La sediul direcției există *Registrul privind egalitatea de șanse între femei și bărbați*.

Furnizorii de servicii sociale – direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului care se regăsesc în fiecare reședință de județ/direcțiile de asistență socială sau la sistemul public de asistență socială/ organizații nonguvernamentale asigură consiliere și suport, consiliere psihologică și informații victimelor.

De asemenea, pentru persoanele vârstnice există și o linie telefonică gratuită cu un număr unic de contact 0800.460.001, numit "Telefonul Vârstnicului", unde pot fi obținute servicii de consiliere socială, reapelare săptămânală, consiliere psihologică și pot participa la TeleClubul Seniorilor. Mai multe informații despre acest program se regăsesc pe site-ului Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Hunedoara .

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

Sesizarea este adusă la cunoștință șefului ierarhic superior care întrunește echipa de lucru în vederea evaluării situației.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 18 din 45

Se întocmește *Fișa de semnalare a situației de abuz/neglijare/exploatare (Anexa)* care este înaintată directorului executiv al DPAS. Acesta transmite PMO în termen de maxim 12 de ore de la data evaluării inițiale soluționarea sesizării/reclamației.

RC/personalul de specialitate notifică incidentul în dosarul personal al beneficiarului completând *Fișa de notificare a evenimentelor deosebite (Anexa)* și informează MC.

Dacă este necesar, șeful centrului/directorul executiv DPAS anunță după caz, salvarea și/sau poliția. Comunicarea soluționării către persoana care a făcut sesizarea/reclamația se va face prin poștă în regim de scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau, pe e-mail în cazul în care se solicită această modalitate de comunicare (în format scanat – pdf.).

5.3. Modul de lucru

5.3.1. 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;
 - Resursa materială, este dezvoltată pe elemente de logistică: birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, material informatic, calculatoare personale, acces la baza de date, rețea, imprimante, posibilități de stocare a informațiilor etc, dar și pe elemente de altă natură;
 - Resursa umană, personalul din cadrul FSS care sunt implicate, prin atribuțiile/sarcinile de serviciu, în realizarea activității procedurale;
 - Resursa financiară, din bugetul local;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 19 din 45

- Personalul direcției este periodic instruit pe diverse teme: medicale, egalitate de șanse, respect pentru diversitate, încurajare pentru autonomia individuală și independent, recunoașterea, raportarea formelor de exploatare, violență, abuz, forme de tortură, tratamente crude, inhumane și degradante, completându-se în *Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului*.
- 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.

5.3.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Abuzurile față de persoana vârstnică sunt acte care le subminează demnitatea și valoarea personală, sensul identității, punând în pericol starea sănătății fizice, psihice și chiar viața acesteia. Abuzul/violența asupra persoanelor vârstnice poate lua diferite forme ca, de exemplu: violență împotriva femeilor, abuz psihologic (emoțional), financiar, fizic, sexual, neglijare (intenționată sau neintenționată) și instituționalizare (abandon).

Violența împotriva femeilor este un fenomen foarte răspândit în toate societățile, care afectează în mod grav sănătatea și siguranța femeilor. De asemenea, reprezintă o încălcare a principiilor și drepturilor democratice și cea mai frecventă și extinsă încălcare a drepturilor omului. Violența împotriva femeilor, însă, este o categorie unică de violență care se bazează pe dezechilibrul puterii între bărbați și femei.

1. Enumerarea posibilelor situații/categorii de abuz asupra persoanelor vârstnice și a semnelor de identificare a acestora:

a) Abuzul fizic

Abuzul fizic reprezintă utilizarea intenționată a forței fizice care poate duce la vătămări corporale, dureri sau deficiențe fizice. Acest tip de abuz îmbracă diferite forme, cum ar fi pălmuirea, lovirea, îmbrâncirea, împingerea, trasul de păr, utilizarea mijloacelor de imobilizare fizică (legare), alimentarea forțată, arderea, utilizarea obiectelor de uz casnic ca arme, utilizarea armelor de foc și a cuțitelor, provocarea de vânătăi, administrarea de medicație în exces sau mai puțin decât recomandă medicul, iar printre semnele prin care ar putea fi identificate se numără următoarele:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 20 din 45

- Lovituri, vânătăi sau fracturi inexplicabile;
- Răni neexplicate sau frecvente;
- Refuzul de a furniza detalii despre rănilor;
- Comportament agresiv sau evitare a contactului fizic;
- Manifestări ale fricii sau anxietății în prezența unor anumite persoane.

b) Abuzul emoțional

Abuzul psihologic este provocarea de angoasă mentală, frică și sentimente de rușine și neputință.

Comportamentele abuzatorului includ: intimidare verbală, umilință, hărțuire, strigăte, amenințări de diferite forme, reținerea afecțiunii și înlăturarea puterilor decizionale, tratarea persoanei în vârstă ca un copil.

Printre semnele abuzului se numără:

- Pierderea interesului pentru sine și mediu;
- Pasivitate și apatie față de o altă persoană, frică, lipsa contactului vizual, ambivalență sau nervozitate în prezența altei persoane, reticența de a vorbi deschis, neputință și resemnare;
- Izolarea sau restricționarea social;
- Schimbări bruște în comportament, cum ar fi retragerea sau izolarea;
- Autocritica excesivă sau sentimentul de inutilitate;
- Insomnie, coșmaruri sau alte tulburări de somn;
- Reducerea interesului pentru activități pe care anterior le apreciau.

c) Neglijarea

Neglijarea reprezintă omisiunea voluntară sau involuntară a persoanei/instituției care are responsabilitatea îngrijirii unei persoane vârstnice, de a lua orice măsură pe care o presupune îndeplinirea acestei responsabilități, care pune în pericol viața, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică a persoanei vârstnice și poate lua mai multe forme:

- Neglijarea igienei – lipsa igienei corporale, mirosuri respingătoare, paraziți sau condiții de trai necorespunzătoare;
- Neglijarea alimentară – deshidratarea sau subnutriția – privarea de hrană, absența mai multor alimente esențiale în dieta/regimul persoanei vârstnice, mese neregulate, alimente alterate;
- Neglijarea medicală – absența îngrijirilor necesare, neaplicarea tratamentelor prescrise de medic, neprezentarea la controalele medicale sau la programele de recuperare, refuzarea

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ‘PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ’	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 21 din 45

furnizării de echipamente de sprijin (baston, ochelari, proteze dentare), absența îngrijirii medicale adecvate;

- Neglijarea emoțională – lipsa atenției și a semnelor de afecțiune; izolarea fizică sau socială. Acest tip de abuz, greu evidențiable, este de cele mai multe ori ignorat și cu grave repercusiuni asupra existenței vârstnicului;

- Lipsa accesului la medicamente sau la alte nevoi de bază.

d) Abuzul financiar

Abuzul financiar reprezintă utilizarea ilegală sau necorespunzătoare a banilor sau bunurilor persoanei în vârstă fără ca aceasta să fi consimțit.

Abuzul constă în furtul de bani, bunuri sau obiecte de valoare, refuzul accesului la fonduri personale, falsificarea semnăturii acestuia, constrângerea cu privire la semnarea contractelor, schimbarea testamentului sau atribuirea unei împuterniciri împotriva dorințelor sale sau atunci când persoana vârstnică nu are capacitatea mentală de a face acest lucru, folosirea necorespunzătoare a unei împuterniciri.

e) Exploatarea financiară

- Tranzacții financiare neobișnuite sau neautorizate;
- Pierderea controlului asupra finanțelor sau a bunurilor personale;
- Documente financiare sau juridice neclare sau semnate fără consimțământul clar al persoanei vârstnice;
- Prezența unor noi persoane în viața persoanei vârstnice care își manifestă un interes excesiv față de bunurile sau finanțele sale.

f) Abuzul sexual

Abuzul sexual este un comportament abuziv sau de exploatare sexuală sau orice comportament care face ca persoana în vârstă să se simtă inconfortabil în legătură cu corpul sau sexul său.

Abuzul sexual constă în: molestare sexuală, viol, sodomie, nuditate forțată și fotografierea sexuală explicită, atingeri nedorite, avansuri sexuale verbale, utilizarea limbajului ofensator sexual, expunere indecentă. Este mai des întâlnit în cazul persoanelor de sex feminin vârstnice, abuzatorii fiind bărbați tineri sau în vârstă, cu tulburări de comportament sexual, complexați, pervers și poate fi recunoscut prin unul sau mai multe semne:

- Răni fizice în zona genitală sau anală;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 22 din 45

- Tulburări emoționale sau psihologice inexplicabile;
- Refuzul de a fi lăsat singur cu anumite persoane sau manifestarea unor frici nejustificate;
- Sângerări inexplicabile sau infecții genitale;
- Comportament sexual inadecvat sau vorbire.

g) Abuz social

Abuzul social reprezintă împiedicarea intenționată a unei persoane în vârstă de a avea contact social cu familia sau prietenii sau de a accesa activitățile sociale la alegere. Comportamentele abuzatorului includ: mutarea persoanei în vârstă departe de familie și prieteni, interzicerea accesului vizitatorilor, refuzarea utilizării telefonului sau monitorizarea apelurilor, întreruperea activităților fără explicații și multe alte comportamente de control.

Abuzul de instituționalizare reprezintă renunțarea deliberată a familiei de la îndatoririle și responsabilitățile asumate de a furniza îngrijire unui vârstnic și internarea acestuia într-un cămin sau centru de recuperare pentru persoane vârstnice, împotriva voinței sale, atunci când există posibilitatea menținerii în familie la domiciliu.

Agencia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați a pus la dispoziția victimelor violenței domestice o linie telefonică gratuită cu un număr unic de contact, 0800.500.333, pentru a semnaliza situațiile de violență domestică. Call center-ul funcționează cu program continuu, 24h/24h, 7 zile din 7.

La sediul direcției există *Registrul privind egalitatea de șanse între femei și bărbați*.

Furnizorii de servicii sociale – direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului care se regăsesc în fiecare reședință de județ/direcțiile de asistență socială sau la sistemul public de asistență socială/ organizații nonguvernamentale asigură consiliere și suport, psihologică și informații, unde victima se poate adresa . De asemenea, pentru persoanele vârstnice există și o linie telefonică gratuită cu un număr unic de contact 0800.460.001, numit "Telefonul Vârstnicului", unde pot fi obținute servicii de consiliere socială, reapelare săptămânală, consiliere psihologică și pot participa la TeleClubul Seniorilor. Mai multe informații despre acest program se regăsesc pe site-ului Direcției Generale de Asistență Socială Hunedoara .

2. Modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz:

a. Observarea și monitorizarea continuă:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ‘PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ’	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 23 din 45

- Instruirea personalul implicat în îngrijirea și asistența persoanelor vârstnice pentru recunoașterea semnelor și simptomelor neglijării, exploatarei, violenței și abuzului;
- Instruirea periodică a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare are în discuție diverse teme și vizualizarea de filmulețe prin care se pot recunoaște următoarele: semne fizice, ticuri, autostigmatizare, autoculpabilizare, dificultăți în relaționare și comunicare, etc.;
- Observarea atentă a schimbărilor de comportament, a stării de sănătate și a condițiilor de trai ale persoanelor vârstnice;
- Observarea atentă a oricărui semn sau simptom care ar putea indica un tratament inadecvat: vătămări fizice, modificări ale stării de sănătate sau emoționale, comportamente neobișnuite sau alte semne de abuz. Identificarea și semnalarea se mai poate efectua prin controlul epidemiologic efectuat beneficiarului de către medicul de familie / asistent medical.
- Sesiunile de informare a beneficiarilor cât și ale personalului sunt efectuate în baza unei programări întocmite la începutul anului, de către personalul de specialitate din cadrul centrului, avizate de către șeful centrului, pentru anul în curs, fiind consemnate în *Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor*, cât și în *Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului* ;
- Periodic (minim o dată pe an sau ori de câte ori situația o impune) MC/RC informează toți beneficiarii cu privire la Procedura operațională privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului a beneficiarilor din cadrul serviciilor sociale, completându-se în *Fișa beneficiarului* și în *Registrul de informare a beneficiarului* .
- În cadrul DPAS Orăștie, beneficiarii sunt informați cu privire la posibilitatea pe care o au de a identifica, semnala și sesiza orice formă de neglijare, exploatare, violență și abuz;
- b. Interviu și Comunicare: crearea unui mediu în care persoanele vârstnice să se simtă confortabil să comunice despre orice probleme sau preocupări legate de tratamentul lor:
 - Instruirea personalului să stabilească relații de încredere cu persoanele vârstnice și să încurajeze comunicarea deschisă și sinceră;
 - Întregul personal angajat al centrului poate observa orice situație de neglijare, exploatare, violență și abuz, în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
 - Specialiștii echipei multidisciplinare, prin discuțiile individuale sau de grup, pot identifica posibile cazuri de neglijare, exploatare, violență și abuz;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 24 din 45

- Identificarea unor probleme ascunse sau a unor situații de abuz sau neglijare prin întrebări și discuții;
 - Identificarea și semnalarea cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz se mai poate efectua prin controlul epidemiologic efectuat beneficiarilor;
 - Odată ce un caz este semnalat, trebuie să fie inițiată o evaluare rapidă și detaliată a situației pentru a confirma sau infirma suspiciunile de abuz sau tratament inadecvat, MC/RC/ personalul de specialitate completează *Fișa de notificare a situației de risc*;
 - În funcție de gravitatea situației, trebuie luate măsuri imediate pentru a proteja persoana vârstnică și pentru a investiga cazul în profunzime, completându-se de către MC/RC/personalul de specialitate din echipa interdisciplinară/pluridisciplinară, *Planul de intervenție de urgență (Anexa)*.
- c. **Utilizarea unor Instrumente de Screening:**
- Aplicarea chestionarelor standardizate poate ajuta la identificarea unor probleme precum abuzul, neglijarea sau exploatarea; se poate completa *Chestionarul pentru identificarea riscului de abuz și exploatare în afara unității (Anexa)* cât și alte tipuri de chestionare; aceste seturi de întrebări alese de profesioniști care explorează direct sau indirect abuzul, este un procedeu numit anchetă de screening, întocmită de personal de specialitate;
 - Colectarea informațiilor clare, complete, relevante, se face de către echipa interdisciplinară/pluridisciplinară, personalul de serviciu, de la cel care raportează cazul, victima și din surse colaterale, folosind ca instrumente de lucru: interviul, observația, chestionarul.
- d. **Colaborarea cu echipa interdisciplinară/pluridisciplinară :**
- Identificarea și semnalarea cazurilor de abuz sau neglijare implică o abordare interdisciplinară/pluridisciplinară, implicând profesioniști din domenii precum asistența socială, sănătate și drept;
 - Împărtășirea informațiilor între diferitele departamente și instituții în vederea facilitării evaluării și intervenției prompte;
 - Echipa interdisciplinară/pluridisciplinară a centrului/serviciului, împreună cu șeful centrului/directorul executiv DPAS, evaluează situația în detaliu și hotărăsc primele măsuri pentru a stabili strategii de intervenție clare și roluri bine definite pentru fiecare specialist, consemnând rezultatele evaluării în *Raportul de evaluare a cazului (Anexa)* și completând *Planul de intervenție (Anexa)*.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 25 din 45

e. Respectarea Procedurilor de Raportare:

- Raportarea de către personal a oricăror suspiciuni sau identificare clară a unui caz de abuz sau neglijare conform procedurilor interne și a legislației relevante;
- Raportarea trebuie să fie confidențială și să respecte standardele etice și legale;
- Echipa interdisciplinară/pluridisciplinară se întâlnește pentru evaluarea situației, identificarea nevoilor de suport ale victimei, strângerea de informații și consemnarea lor în *Minuta de întâlnire* și *Fișa de evaluare a riscurilor*.

Situațiile de producere a oricăror forme de neglijare, exploatare, violență și abuz desfășurate în cadrul direcției pot fi următoarele: produse de către un beneficiar împotriva celuilalt, produsă de către personalul direcției asupra beneficiarului, sau produsă de către persoane din afara direcției asupra beneficiarului.

- Personalul de serviciu sau persoana care identifică abuzul (beneficiar/personal angajat/persoană din afara direcției) anunță telefonic, de îndată șeful centrului/directorul executiv DPAS;
- RC/MC/ șeful de centru/directorul executiv DPAS, informează aparținătorul/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la situația semnalată și anunță după caz Serviciul 112;
- Șeful centrului/ personalul de specialitate informează telefonic, de îndată, DPAS și managerul de caz numit pentru beneficiarul în cauză, și consemnează incidentul în *Nota telefonică*. După raportarea incidentului, se colectează date în *Formularul de consemnare a cazului de violență, abuz (Anexa)*;
- După stabilirea prin Planul de intervenție a măsurilor imediate de protecție și a planificării securității atât a victimei cât și a martorului, se completează *Nota de informare/sesizare* către MC.

f. Formare și Sensibilizare:

- Instruirea și formarea continuă a personalului implicat în îngrijirea și asistența persoanelor vârstnice cu privire la identificarea și semnalarea abuzului și neglijării își propun să ducă la creșterea gradului de conștientizare și abilitatea de intervenție a personalului în situații de risc pentru persoanele vârstnice;
- Personalul de specialitate asigură servicii de consiliere și sprijin pentru beneficiarii care au fost supuși abuzului, neglijării, exploatării, unui tratament inuman sau degradant, iar aceștia pot

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 26 din 45

apela la servicii sau specialiști din comunitate sau din afara localității pentru o intervenție specializată, după caz;

- FSS organizează campanii în comunitate pentru a educa populația despre formele de discriminare și abuz la care pot fi supuse persoanele vârstnice și sunt împărțite broșuri, pliante și afișe cu informații clare despre drepturile persoanelor vârstnice și cum pot fi ajutate, campanii la care vor participa și angajații direcției;
- Datoria de îngrijire este strâns legată de datoria morală și etică a personalului angajat al direcției. În cazul în care personalul și furnizorul cunosc abuzurile asupra unui beneficiar, dar nu fac nimic în acest sens, abuzul ar putea continua și beneficiarul va continua să fie abuzat – ceea ce reprezintă o problemă etică.

3. Regulile cu privire la raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz:

a. Raportarea cazurilor:

- Orice suspiciune sau identificare clară a unui caz de abuz, neglijare, exploatare sau violență se raportează MC, imediat după identificarea acestuia;
- Orice incident deosebit care afectează beneficiarii și personalul centrului se consemnează în *Registrul de evidență a incidentelor deosebite (Anexa)*;
- Incidentele deosebite se consemnează în *Fișa de notificare a evenimentelor deosebite/de risc* și se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, accidente, deces, furt, agresiune și alte contravenții și infracțiuni, orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului);

b. Confidențialitate și protecția informațiilor:

- Se impune respectarea confidențialității datelor și a identității persoanelor implicate în cazurile raportate;
- Informațiile privind cazurile de abuz sau neglijare trebuie gestionate cu confidențialitate și respectând legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal. Încă de la admiterea în centru rezidenții și aparținătorii semnează un *Formular de confidențialitate a datelor*.

c. Investigarea cazurilor:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 27 din 45

- Modalitatea de inițiere și desfășurare a investigațiilor în cazurile raportate, cuprinde o serie de acțiuni: de la semnalarea situației, evaluarea inițială, investigarea detaliată, la măsuri de protecție, suport pentru victimă și urmărirea cazului, apoi sensibilizarea micii comunități. Aceste investigații sunt efectuate de personal specializat respectă principiile drepturilor omului și ale justiției;
 - Se efectuează o investigație amănunțită, care include colectarea de dovezi (declarații, documente, fotografii) și interviuri cu toate părțile implicate. Este esențial ca investigarea să fie realizată de profesioniști instruiți, care să abordeze cazul cu empatie și respect.
- d. Colaborarea cu autoritățile competente:
- DPAS colaborează cu autoritățile competente: poliția, spitalul sau alte organizații implicate în soluționarea cazurilor de abuz sau neglijare. Colaborarea între diferite agenții (servicii sociale, poliție, sistemul de justiție) este crucială pentru a asigura o reacție coordonată. Implicarea organizațiilor comunitare și a specialiștilor în îngrijirea vârstnicilor poate aduce perspective valoroase. Este important ca personalul din instituțiile relevante să fie instruit în recunoașterea semnelor de abuz și discriminare, precum și în modalitățile de intervenție.
- e. Intervenția și asistența către victime:
- Intervenția și asistența pentru persoanele vârstnice, victime ale discriminării, abuzului sau neglijării, sunt esențiale pentru protejarea demnității și bunăstării acestora. Recunoașterea semnelor de abuz sau neglijare este crucială. Aceasta poate include abuz fizic, emoțional, financiar sau neglijare.
 - Măsurile de protecție și asistență pentru victimele identificate în cazurile de abuz sau neglijare, oferirea de suport psihologic și consiliere pentru victime, pentru a le ajuta să-și gestioneze traumele și se consemnează în *Planul individual de asistență și îngrijire*.
 - Instruirea personalului de a oferi sprijin emoțional și de îndrumare a victimelor către resursele și serviciile disponibile pentru ajutor suplimentar. Înțelegerea nevoilor vârstnicilor, prin empatie și ascultare active, prin formarea abilităților de ascultare activă, pentru a le oferi vârstnicilor un spațiu sigur să își exprime sentimentele. Formarea personalului din instituțiile care lucrează cu seniorii, pentru a recunoaște și a răspunde adecvat la abuzuri.
 - Personalul este instruit în utilizarea unui limbaj clar și empatic, evitând jargoanele medicale sau tehnice. Construirea încrederii, prin dezvoltarea unor metode de a construi relații bazate

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 28 din 45

pe respect și încredere, pentru gestionarea stresului și a anxietății. Serviciile primite în continuare vor fi consemnate în *Fișa de monitorizare/fișa beneficiarului*.

f. Monitorizare și evaluare: modul în care sunt consemnate/rezolvate cazurile de violență și abuz sesizate de personal în timpul activității acestuia în relație cu beneficiarul/familia acestuia.

g. Consemnarea incidentului: data, ora și locul incidentului, descrierea comportamentului observat sau a situației care ridică suspiciuni, persoanele implicate și orice alte informații relevante. Orice observație trebuie notată detaliat, inclusiv date, ore, locuri și descrieri ale incidentelor. Este important să se utilizeze un limbaj obiectiv și să se evite presupunerile. Personalul trebuie să fie atent la semnele fizice și emoționale ale abuzului

h. Raportarea către MC: Personalul trebuie să raporteze imediat cazul unui superior sau unui specialist în intervenții sociale, conform procedurilor interne. Informațiile trebuie gestionate cu discreție, respectând drepturile beneficiarului, prin *Nota de informare/sesizare*.

i. 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. Efectuarea de interviuri cu beneficiarul și, dacă este cazul, cu familia, pentru a evalua gravitatea situației. Evaluarea nivelului de risc pentru beneficiar și pentru ceilalți rezidenți ai centrului, consemnat în *Fișa de evaluare a riscurilor*.

j. 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. Implicarea asistenților sociali, medici, psihologilor sau altor profesioniști pentru a obține o evaluare cuprinzătoare.

k. 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. Asigurarea unui mediu sigur pentru victimă și oferirea de suport emoțional și logistic. Facilitarea accesului la servicii de sănătate, consiliere psihologică și asistență juridică. Elaborarea unui plan de intervenție care să includă măsuri imediate pentru protecția beneficiarului. Se completează *Fișa de monitorizare a cazului*, cât și *Raportul social, medical și psihologic de evaluare a cazului de abuz (Anexa)* pentru a monitoriza serviciile obținute, progresele beneficiarului, planificări ulterioare.

l. Documentarea și monitorizarea progresului victimelor abuzului în timp și să se ofere sprijin continuu, după caz. Obiectivele monitorizării sunt: evaluarea stării fizice și emoționale a

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 29 din 45

victimei, identificarea nevoilor de suport continuu, documentarea progresului în timp, asigurarea unui răspuns prompt la situațiile de criză. Evaluarea periodică a progresului prin organizarea de întâlniri în care se revizuieste planul de intervenție.

m. Cazul se încheie conform procedurilor în vigoare, se completează *Fișa de închidere a cazului*, în urma *Raportului rezultate implementare PIA/ PIAI (Anexa)* urmând ca beneficiarul să primească suport ori de câte ori are nevoie.

5.4. Resurse necesare

5.3.1. Logistica:

- Mobilier;
- PC, acces la baza de date, rețea, imprimantă, fax, linie telefonică, scannere;
- Materiale consumabile: rechizite, pixuri, ștampile, registre;

5.3.2. Resurse umane

- Personalul din cadrul instituției cu sarcini de serviciu stabilite în acest sens.

5.3.3. Resurse financiare

- Resursele financiare pentru derularea activităților specifice sunt realizate de către Municipiul Orăștie.

6. Responsabilități

6.1. Ordonator credite

6.1.1. Vizează/aprobă după caz, documentele emise de personalul din cadrul Direcției Publice de Asistență Socială, conform modului de lucru prezentat

6.1.2. Asigură resursele necesare desfășurării activităților în cadrul procedurii

6.2. Director executiv D.P.A.S. Orăștie

6.2.1. Organizează, coordonează, conduce și răspunde de întreaga activitate a Direcției Publice de Asistență Socială;

6.2.2. Primește corespondența de la salariatul desemnat cu activitatea de primire a documentelor și o repartizează salariaților din cadrul compartimentului;

6.2.3. Verifică și confirmă prin semnătură acordul pentru toate documentele emise în cadrul Direcției Publice de Asistență Socială;

6.2.4. Supraveghează și controlează modul de realizare a atribuțiilor privind întocmirea răspunsurilor la solicitări;

6.2.5. Supervizare și coordonarea implementării managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice în cadrul D.P.A.S.;

6.2.6. Asigurarea respectării legilor și reglementărilor relevante în domeniu;

6.2.7. Asigurarea formării și dezvoltării continue a personalului pentru îmbunătățirea abilităților în gestionarea și îngrijirea persoanelor vârstnice, inclusiv în ceea ce privește situațiile de abuz;

6.2.8. Verifică Registrul de evidență a incidentelor deosebite;

6.2.9. Aprobă măsurile în vederea soluționării cazului, stabilite de managerul de caz, echipa interdisciplinară/pluridisciplinară, beneficiarul și instituțiile abilitate;

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: 1 Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 30 din 45

6.2.10. Verifică înregistrarea închiderii cazului;

6.2.11. Monitorizează și verifică implementarea prezentei proceduri.

6.3. Personalul de specialitate

6.3.1. Asistent social - Manager de caz

6.3.1.1. Identificarea semnelor de abuz: abuzul fizic, emoțional, financiar și sexual, precum și neglijarea;

6.3.1.2. Evaluarea riscurilor și intervenția imediată pentru siguranța și bunăstarea persoanei vârstnice și acțiunea rapidă pentru a proteja victima și a preveni abuzul ulterior;

6.3.1.3. 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;

6.3.1.4. Asigurarea sprijinului emoțional și practic persoanei vârstnice abuzate sau suspectate de abuz, asigurându-se că aceasta primește îngrijire și susținere adecvată în timpul procesului de intervenție;

6.3.1.5. Documentează în mod corespunzător toate informațiile relevante cu privire la cazul de abuz și completează rapoartele necesare conform procedurilor organizaționale și reglementărilor legale;

6.3.1.6. Raportează cazul autorităților competente, conform legislației în vigoare;

6.3.1.7. Monitorizarea și urmărirea situației 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.

6.3.1.8. Colaborarea 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;

6.3.1.9. Răspunde de respectarea procedurii.

6.3.2. Asistent social – Responsabil de caz

6.3.2.1. Identifică, semnalează și pune în aplicare măsurile stabilite în Planul de intervenție;

6.3.2.2. RC monitorizează aplicarea măsurilor luate pentru soluționarea cazurilor de abuz identificate;

6.3.2.3. Consemnează în Fișa beneficiarului intervenția în cazul în care au fost semnalate forme de abuz;

6.3.2.4. . Arhivează sesizarea împreună cu Fișa de închidere a cazului sesizat

6.3.3. Alt personal de specialitate

6.3.3.1. Identifică, semnalează și pune în aplicare măsurile stabilite în Planul de intervenție;

6.3.3.2. Informează și încurajează beneficiarii cu privire la posibilitatea pe care o au de a identifica, semna și sesiza orice formă de abuz;

6.3.3.3. Consemnează în Fișa beneficiarului intervenția în cazul în care au fost semnalate forme de abuz;

7. Formular evidență modificări

Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 31 din 45

Nr. crt.	Ediție	Data ediției	Revizie	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătură conducător compartment
1	2	3	4	5	6	7	8
1	1	__ / __ /20__	0	-	-	-	

8. Formular de analiză a procedurii

Nr. crt.	Compartment	Nume și prenume conducător compartment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Obs.	Semnătura	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Președinte Comisie monitorizare	Costoiu Călin Mircea						
2	Direcția Publică de Asistență Socială	Oltean Ioana Mihaela						
3	Secretariat tehnic Comisie monitorizare SCIM	Terchet Narcis Dorel	-					

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 32 din 45

9. Formular distribuie procedură

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

Nr. exemplar	Compartment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Semnătură	Data intrării în vigoare
	Secretar general UAT Municipiul Orăștie	Costoiu Călin Mircea			2		
	Director Direcția Publică de Asistență Socială	Oltean Ioana Mihaela					
	Asistent social-Manager de caz						
	Asistent social – Responsabil de caz						
	Alt personal de specialitate						

10. Anexe, înregistrări, arhivări Formulare, înregistrări

- Anexa 1 – Registrul de evidență al sesizărilor/reclamațiilor;
- Anexa 2 – Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare și incidente deosebite;
- Anexa 3 – Fișa de semnalare a situației de abuz/neglijare/exploatare (ANE);
- Anexa 4 – Fișa inițială de notificare a evenimentelor deosebite;
- Anexa 5 – Plan de intervenție de urgență;
- Anexa 6 – Chestionarul pentru identificarea riscului de abuz și exploatare în afara unității;
- Anexa 7 – Raportul de evaluare a cazului de abuz/discriminare;
- Anexa 8 – Formular de consemnare a cazului de violență/abuz;
- Anexa 9 – Registrul de evidență a incidentelor deosebite;
- Anexa 10 – Raport social, medical, psihologic de evaluare a cazului de abuz
- Anexa 11 – Fișa de monitorizare a cazului sesizat;
- Anexa 12 – Fișa de închidere a cazului.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 33 din 45

Anexa 1

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A SESIZĂRIILOR / RECLAMAȚIILOR

Nr. crt.	Data înregistrării	Conținut pe scurt al sesizării	Cui este adresată sesizarea	Persoana careia îi este repartizată, nume / prenume	Termen de răspuns	Data asigurării răspunsului	Modul de soluționare (adresa, PV, etc.)

Anexa 2

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A CAZURILOR DE NEGLIJARE, EXPLOATARE, VIOLENȚĂ ȘI ABUZ

Nr. crt.	Data	Numele și prenumele persoanei / denumirea instituției care sesizează evenimentul	Data producerii evenimentului	Forma sesizării (verbal, scris)	Informații privind evenimentul	Măsurile întreprinse / soluții	Instituții sesizate / cu care s-a colaborat	Finalizare caz (Fișa de închidere a situației de risc)

Anexa 3

FIȘA DE SEMNALARE ABUZ, NEGLIJARE, EXPLOATARE – (A.N.E.)

I. DATE PRIVIND PERSOANA CARE A SESIZAT SAU ARE SUSPICIUNEA DE A.N.E. UNUI BENEFICIAR

- Nume prenume _____
- Calitatea persoanei care sesizează:
 Personal al direcției ☐ Persoana din afara direcției ☐
 Beneficiar al serviciilor sociale ☐ Aparținător al beneficiarului de servicii sociale ☐ _____
- Ocupația/funcția pe care o deține în cadrul direcției _____
- Data și ora consemnării _____
- Locul unde s-a semnalat situația _____
- Număr telefon _____

II. SITUAȚIA SEMNALATĂ

- Nume prenume _____
- Vârsta _____ Sex _____
- Relatarea situației (data și ora, descriere detaliată a situației, contextul în care a avut loc abuzul)

III. TIPUL SESIZĂRII

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 34 din 45

Scris ☐

Verbal ☐

IV. DATE DESPRE POTENȚIALUL AGRESOR

1. Nume prenume _____
2. Calitatea persoanei care sesizează:
 Personal al direcției ☐ Persoană din afara direcției ☐
 Beneficiar al direcției ☐ Aparținător al beneficiarului ☐ _____
3. Ocupația/funcția pe care o deține _____
4. Relația abuzat/abuzator _____

V. TIPUL DE ABUZ/NEGLIJARE/EXPLOATARE

☐ Fizic ☐ Emoțional ☐ Sexual ☐ Financiar ☐ Neglijare

VI. SEMNE FIZICE ȘI EMOȚIONALE

Observații fizice (vânătași, răni, semne de neglijare, etc): _____

Semne emoționale (anxietate, depresie, comportament retras, etc): _____

VII. ALTE DATE RELEVANTE

1. Existența martorilor, sau alte persoane implicate (nume, prenume, ocupația);

2. Factori de risc identificați (ex. consum de alcool, probleme mentale, mediul instabil)

VIII. MĂSURI IMEDIATE LUATE

Intervenții efectuate (contactarea autorităților, oferirea de suport): _____

Persoane sau organizații implicate: _____

IX. RECOMANDĂRI PENTRU URMĂTOARELE ETAPE:

Tipul de intervenție necesară (consiliere, asistență juridică, asistență medicală): _____

Organizații care ar putea oferi suport: _____

X. DOCUMENTAȚIE SUPLIMENTARĂ:

Alte informații relevante (dovezi, martori, rapoarte medicale): _____

Anexa 4

Nr. /

FIȘA ÎNȚIALĂ DE NOTIFICARE A EVENIMENTELOR DEOSEBITE

Nume / prenume beneficiar : _____, CNP : _____

Diagnosticul : _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ‘PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ’	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 35 din 45

Data admiterii în serviciul social : _____
 Grad de dependență : _____ gradul I ☐; _____ gradul II ☐; _____ gradul III ☐;
 Certificat de încadrare în grad de handicap nr. _____ / _____, Valabilitatea certificatului _____,
 Data revizuirii _____, Grad de handicap _____ (_____), Cod handicap _____ (_____),
 Cod boală _____
 Reprezentant legal _____, în calitate de _____, conform Sentinței / Hotărârii
 civile nr. _____ / _____, al _____

Riscul / evenimentul notificat : _____

Persoana care semnalează (N / P și funcție) _____
 Data producerii : _____

Informații privind riscul / evenimentul notificat (în ce împrejurări s-a produs riscul, se descrie care era activitatea în care a fost implicat beneficiarul, cine îl monitoriza, în funcție de momentul zilei, etc.) :

Modalitatea concretă de acțiune a personalului din cadrul serviciului (cu cine a colaborat, serviciile pe care le-a cooptat)

Director executiv DPAS/Șef serviciu social,

(nume/ prenume și semnătură)

Personalul care întocmește

(nume/ prenume și semnătură)

Anexa 5

PLAN DE INTERVENȚIE DE URGENȚĂ

1. Identificarea semnelor de abuz

- Observarea simptomelor fizice:
☐ vânătăi ☐ răni ☐ leziuni
- Identificarea schimbărilor comportamentale:
☐ depresie ☐ anxietate ☐ impulsivitate ☐ agresivitate
- Ascultarea plângerilor vârstnicului: _____

2. Evaluarea situației

- Colectarea de informații despre circumstanțele abuzului
-
- Stabilirea gradului de urgență
☐ Imediat ☐ pe termen scurt

3. Raportarea incidentului

- Notificarea autorităților competente
☐ Poliție ☐ Spital ☐ DPAS ☐ AJPIS
 - Informarea persoanelor responsabile din cadrul instituției (dacă este cazul)
-

4. Asigurarea siguranței vârstnicului

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 36 din 45

➤ Mutarea vârstnicului într-un loc sigur (dacă este necesar, mutarea vârstnicului într-un adăpost sau un mediu sigur temporar):

➤ Restricționarea contactului (Emiterea unui ordin de protecție, dacă situația o impune, pentru a limita contactul agresorului cu vârstnicul):

➤ Asigurarea suportului medical și psihologic:

☐ A fost de acord

☐ Nu a fost de acord

5. Colaborarea cu specialiștii

☐ Implicarea altor specialiști din alte servicii: _____

☐ Contactarea ONG-uri specializate în protecția vârstnicilor: _____

6. Planificarea suportului pe termen lung

➤ Evaluarea nevoilor de îngrijire a vârstnicului: _____

➤ Stabilirea unui plan de monitorizare și suport continuu:

- Asigurarea siguranței persoanei afectate
- Sprijin emoțional și psihologic
- Prevenirea recidivei abuzului/neglijării/exploatării
- Monitorizarea progresului și a situației

7. Monitorizarea și evaluarea

➤ Urmărirea evoluției situației (stabilirea unor întâlniri regulate pentru a evalua siguranța și bunăstarea beneficiarului):

➤ Ajustarea planului (revizuirea și ajustarea planului de intervenție în funcție de evoluția situației):

8. Educarea beneficiarului:

➤ Instruirea despre drepturi (informarea beneficiarului despre drepturile sale legale și despre opțiunile disponibile în caz de abuz):

➤ Pregătirea pentru viitor (oferirea de informații despre cum să se protejeze în cazul unor situații similare în viitor):

9. Revizuirea și actualizarea planului

➤ Evaluarea eficienței intervenției: _____

➤ Adaptarea planului în funcție de feedback și schimbările din situație: _____

Anexa 6

**CHESTIONAR PENTRU IDENTIFICAREA RISCULUI DE ABUZ ȘI EXPLOATARE
ÎN AFARA SERVICIULUI SOCIAL**

Beneficiar de servicii sociale: _____

Asistent social : _____

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 37 din 45

1. În general, persoanele vârstnice sunt tratate corect și egal?
☐ Da ☐ Nu ☐ Nu știu
2. În general, persoanele vârstnice sunt tratate cu demnitate și respect?
☐ Da ☐ Nu ☐ Nu știu
3. Persoanele vârstnice sunt discriminate din cauza vârstei lor (de ex: le este refuzat tratamentul medical, un împrumut, sau un loc de muncă)?
☐ Da ☐ Nu ☐ Nu știu
4. Persoanele vârstnice se confruntă cu izolarea socială, (cei care trăiesc singuri, fără a comunica cu familia sau prietenii)
☐ Da ☐ Nu ☐ Nu știu
5. Persoanele vârstnice sunt ignorate/respinse de cei din jur?
☐ Da ☐ Nu ☐ Nu știu
6. Persoanele vârstnice nu sunt informate și nu-și cunosc drepturile?
☐ Da ☐ Nu ☐ Nu știu
7. Aveți vânătăi, răni sau alte leziuni pe corp?
☐ Da ☐ Nu
Dacă da, unde anume? _____
8. Ați fost lăsat fără îngrijire adecvată sau fără asistența necesară pentru a face față activităților zilnice?
☐ Da ☐ Nu
Dacă da, ce anume a lipsit? (de exemplu, îngrijire personală, hrană, medicamente, igienă)

9. Ați fost expus unui mediu nesigur sau nesănătos (de exemplu, murdărie, condiții de locuit neadecvate, lipsă de hrană sau apă)?
☐ Da ☐ Nu
Dacă da, detaliați condițiile: _____
10. Ați avut acces la îngrijiri medicale adecvate în perioada în care ați fost ieșit din centru?
☐ Da ☐ Nu
Dacă nu, ce fel de îngrijire a fost necesară? _____
11. Ați fost forțat de cineva să dați banii, proprietatea sau bunurile fără consimțământul dvs?
☐ Da ☐ Nu
Dacă da, descrieți ce s-a întâmplat: _____
12. A încercat cineva, prin înșelare (ex.: prin falsificarea semnăturii) să obțină banii, proprietatea sau bunurile dvs?
☐ Da ☐ Nu
Dacă da, descrieți ce s-a întâmplat: _____
13. Ați fost alungat forțat și vi s-a luat proprietatea în care locuiți, fără permisiunea și consimțământul dvs?
☐ Da ☐ Nu
Dacă da, descrieți ce s-a întâmplat: _____
14. Ați fost abuzat de persoane din familie sau de alte persoane pe care le cunoașteți?
a) fizic (bătăi, lăsat nemâncat, trimis să cerșească sau să muncească)
☐ Da ☐ Nu
b) psihologic, emoțional (ex: înjurat, amenințat, respins, izolat forțat)
☐ Da ☐ Nu
c) sexual (vizionare de materiale pornografice, acte sexuale)
☐ Da ☐ Nu
15. Ați fost influențat sau presat să luați decizii importante în mod iresponsabil sau fără a înțelege pe deplin consecințele acestora?
☐ Da ☐ Nu
Dacă da, descrieți situația: _____
16. Ați fost presat să semnăți documente (contracte, împuterniciri, etc.) pe care nu le înțelegeți pe deplin?
☐ Da ☐ Nu
Dacă da, ce documente? _____
17. Credeți că persoanele vârstnice ar trebui să muncească?

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 38 din 45

☐ Da ☐ Nu ☐ Nu știu/Nu răspund

Dacă DA, de ce?

(a) pentru a câștiga bani necesari unor trebuințe;

(b) îi face bine să fie activ;

(c) pentru a nu fi izolat de ceilalți;

(d) pentru a se integra în societate;

(e) pentru a uita de boală/bătrânețe;

(f) pentru a da un sens vieții;

(g) pentru a se simți important;

(h) alt motiv (care?) _____

☐ Nu știu /Nu răspund.

18. V-ați simțit amenințat, controlat sau manipulat de cineva?

☐ Da ☐ Nu

Dacă da, detaliați: _____

19. Ați fost umilit, rușinat, înjosit, numit urât în mod repetat?

☐ Da ☐ Nu

Dacă da, detaliați: _____

20. V-au fost ignorate dorințele și, sau opiniile dvs?

☐ Da ☐ Nu

Dacă da, detaliați: _____

21. Ați fost amenințat și nu vi s-a permis contactul direct cu prietenii sau familia?

☐ Da ☐ Nu

Dacă da, detaliați: _____

22. Asupra dvs. a fost aplicată forța fizică (de ex.: palmuire, lovire, ați fost bătut)?

☐ Da ☐ Nu

Dacă da, detaliați: _____

23. Ați fost amenințat cu moartea, amenințat cu un cuțit, pistol, băț sau altă armă ce a dus la rănirea dvs.?

☐ Da ☐ Nu

Dacă da, cine anume: _____

24. Ați fost abuzat sexual?

☐ Da ☐ Nu

Dacă da, de cine anume: _____

25. Dvs. personal sau cineva din familia dvs. ați anunțat/sesizat pe cineva?

☐ Da ☐ Nu

Dacă “DA” Pe cine anume?

☐ Poliția

☐ Instituțiile statului care se ocupă cu protecția persoanelor cu handicap

☐ Am spus și am cerut ajutorul primarului/consilierului local

☐ Am spus unui slujitor al bisericii / preotului

☐ Am spus familiei mele/prietenilor

☐ Pe altcineva (cine?) _____

☐ Nu am spus nimănui despre acest incident

☐ Nu știu/nu îmi amintesc

26. În cazul în care dvs. nu v-ați adresat la poliție, indicați vă rog din ce cauză nu ați făcut-o? (pot fi marcate mai multe variante de răspuns)

☐ Mi-a fost frică de agresor

☐ Mi-a fost rușine

☐ Nu am vrut să aflu cunoscuții (vecinii ș.a.)

☐ Nu am încredere în lucrătorii poliției

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 39 din 45

☐ Altă cauză (specificați).....

☐ Nu știu/Nu pot răspunde

27. Ce credeți că gândesc oamenii despre persoanele vârstnice?

☐ Majoritatea oamenilor cred ca persoanele cu vârstnice nu pot face fata exigențelor vieții;

☐ Nu se pot adapta la mediul social;

☐ Reprezintă o piedică în dezvoltarea societății;

☐ O mică parte au încredere în reusita acestora.

.....

.....

.....

☐ Nu știu /Nu răspund

Data:

Numele persoanei intervievate:

Anexa 7

RAPORT DE EVALUARE A CAZULUI DE ABUZ/DISCRIMINARE/EXPLOATARE

Data evaluării: [Data]

Evaluator: [Numele evaluatorului, funcția, instituția]

Funcția:

Caz nr:

1. Informații generale

- Nume persoană evaluată: [Numele victimei]
- Vârstă: [Vârsta victimei]
- Sex: [Sexul victimei]
- Familia: (informații despre membrii familiei, relații)
- Locația unde a avut loc (Adresa, comunitate)

2. Contextul cazului

- Tipul de abuz: (fizic, emotional, sexual, neglijență) _____
- Data incidentului: (data/interval) _____
- Raportarea abuzului: (cine a raportat, cum a fost descoperit abuzul) _____
- Descrierea situației: Scurt rezumat al circumstanțelor în care a avut loc abuzul (tipul de abuz - fizic, psihologic, sexual, etc.).
- Durata și frecvența abuzului: Detalii despre cât timp a durat abuzul și cât de des a avut loc.
 - Abuzul a avut loc pe o perioadă de [specifică perioadă], cu frecvență [specifică frecvența].
- Impactul asupra victimei: (aspect fizice, emoționale, sociale, comportamentale)

Evaluarea nevoilor

- Nevoile fizice: (asistență medicală, adăpost) _____
- Nevoile psihologice: (terapie, consiliere) _____
- Nevoile sociale: (support din partea comunității, rețele de suport) _____

3. Evaluarea medicală

- Starea de sănătate fizică:
 - Examinări, leziuni observate, analize medicale realizate.
 - Examinări medicale efectuate: [Detalii despre examinări, teste]
 - Leziuni observate: [Descrierea leziunilor fizice, dacă este cazul]

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 40 din 45

- Diagnostic medical: [Orice condiții preexistente sau recente]
- Istoric medical: Alte probleme de sănătate relevante, tratamente anterioare.

- Intervenții medicale necesare: Recomandări pentru tratamente sau intervenții ulterioare.

4. Evaluarea psihologică

- Starea emoțională: Observații despre starea psihică a victimei (anxietate, depresie, traume, etc.).
- Comportamente observate: Modificări ale comportamentului, reacții la stres, capacitatea de a face față situației.
- Evaluări psihologice: Rezultatele testelor psihologice, dacă au fost realizate.
- Recomandări terapeutice: Sugestii pentru intervenții psihologice (consiliere, terapie).

5. Evaluarea socială

- Context familial și social: Informații despre familia victimei, relații interumane, suport social. Descrierea relațiilor familiale, sprijinul social disponibil. Aspecte legate de locuință și condiții de trai
- Resurse disponibile: Identificarea resurselor de suport (organizații, grupuri de sprijin, etc.).
- Impactul abuzului: Modificări în viața socială, profesională sau educațională a victimei.

6. Concluzii și recomandări

- Sumarizarea constatările: Sinteza evaluării medicale, psihologice și sociale.

Recomandări pentru intervenție:

Sugestii pentru pași următori, inclusiv resurse de suport și intervenții necesare.

Intervenții medicale necesare;

Suport psihologic recomandat;

Resurse comunitare și sociale

7. Anexe

- Documente relevante: Copii ale dosarelor medicale, rapoartelor psihologice, declarații ale martorilor etc.

Notă: Este crucial ca raportul să fie redactat cu confidențialitate și respect, ținând cont de sensibilitatea situației. Evaluările trebuie să fie efectuate de profesioniști specializați în domeniile sociale, medicale și psihologice.

Anexa 8

FORMULAR DE CONSEMNARE A CAZULUI DE VIOLENȚĂ/ABUZ

1. Informații Generale:

- Data incidentului: _____
- Ora incidentului: _____
- Locația incidentului: _____
- Persoana care a sesizat incidentul: _____

2. Persoanele implicate:

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 41 din 45

- **Beneficiar:**
 - ☐ Nume: _____
 - ☐ Vârstă: _____
 - ☐ Relația cu agresorul: _____
- **Agresor:**
 - ☐ Nume: _____
 - ☐ Vârstă: _____
 - ☐ Relația cu beneficiarul: _____
- **Martori (dacă este cazul):**
 - ☐ Nume: _____ Relația cu beneficiarul: _____
 - ☐ Nume: _____ Relația cu beneficiarul: _____

3. Descrierea incidentului:

- **Tipul de abuz (ex.: fizic, psihologic, sexual, economic):** _____
- **Detalii despre incident:** (Descriere detaliată a ceea ce s-a întâmplat, incluzând comportamente specifice, contextul și orice alte informații relevante)

4. Starea psiho-emoțională a persoanei: _____

5. Situația socială a persoanei vârstnice: _____

6. Măsuri luate:

- **Intervenții imediate realizate:**
(De exemplu: contactarea autorităților, oferirea de asistență medicală, mutarea beneficiarului într-un loc sigur)

- **Resurse oferite beneficiarului:**
(Ex.: consiliere, sprijin legal, adăpost)

- **Măsuri propuse:** _____

5. Observații suplimentare:

- (Note suplimentare despre starea beneficiarului, eventuale riscuri viitoare, sau orice altceva considerat relevant)

6. Echipa interdisciplinară/pluridisciplinară:

- MC/RC _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Data completării formularului: _____

Instrucțiuni pentru utilizare

- Completați formularul imediat după ce incidentul a fost raportat.
- Asigurați-vă că toate informațiile sunt complete și precise.
- Păstrați formularul într-un loc sigur, respectând confidențialitatea beneficiarului.

Acest formular poate fi adaptat în funcție de specificul organizației și de legislația locală, asigurându-se totodată că respectă standardele de confidențialitate și protecție a datelor.

Date cu caracter personal prelucrate de către DPAS Orăștie, în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE)2016/679.

Datele pot fi folosite doar pentru scopul pentru care au fost colectate/transferate. Prelucrarea acestora într-un alt scop, poate fi efectuată numai cu acordul DPAS Orăștie.

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND "PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ"	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 42 din 45

Anexa 9

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A INCIDENTELOR DEOSEBITE

Nr. crt	Nume și prenume beneficiar / vârstă	Informații privind beneficiarul	Data producerii evenimentului / incidentului	Informații privind evenimentul

Demersuri și soluții	Data și modul de informare a familiei / reprezentantului legal	Alte servicii cu care s-a colaborat (telefonice, prin adresa nr. / data, etc)	Rezultatul intervenției

Anexa 10

RAPORT SOCIAL, MEDICAL ȘI PSIHOLÓGIC DE EVALUARE A CAZULUI DE ABUZ ASUPRA PEROANELOR VÂRSTNICE

1. Informații Generale

- **Nume:** [Numele victimei]
- **Vârstă:** [Vârsta victimei]
- **Sex:** [Sexul victimei]
- **Data evaluării:** [Data]
- **Evaluator:** [Numele evaluatorului, funcția, instituția]

2. Contextul cazului

- **Descrierea situației:** Victima, o persoană vârstnică, a fost subiecționată abuzului (tipul de abuz: fizic, emoțional, financiar, neglijare etc.) în cadrul familiei/mediu de îngrijire.
- **Durata și frecvența abuzului:** Abuzul a avut loc pe o perioadă de [specifică perioadă], cu frecvență [specifică frecvența].

3. Evaluarea medicală

- **Starea de sănătate fizică:**
 - Examinări medicale efectuate: [Detalii despre examinări, teste]
 - Leziuni observate: [Descrierea leziunilor fizice, dacă este cazul]
 - Diagnostice medicale: [Orice condiții preexistente sau recente]
- **Istoric medical:** [Informații despre probleme de sănătate anterioare, medicamente administrate]
- **Intervenții medicale necesare:** [Recomandări pentru tratamente sau intervenții suplimentare]

4. Evaluarea psihologică

- **Starea emoțională:**
 - Observații privind anxietatea, depresia, comportamente de retragere, traume.
- **Comportamente observate:** [Modificări în comportament, reacții la întrebări despre abuz]
- **Evaluări psihologice:** [Rezultatele testelor, dacă au fost administrate]
- **Recomandări terapeutice:** [Sugestii pentru consiliere psihologică, grupuri de suport]

5. Evaluarea socială

- **Context familial și social:**

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 43 din 45

- Descrierea relațiilor familiale, sprijinul social disponibil.
- Aspecte legate de locuință și condiții de trai.
- **Resurse disponibile:** [Organizații de sprijin, resurse comunitare]
- **Impactul abuzului:** [Modificări în viața socială și emoțională a victimei, izolare, dificultăți în interacțiuni sociale]
- 6. Concluzii și recomandări**
 - **Sinteza constatărilor:** [Sumarizarea evaluărilor medicale, psihologice și sociale]
 - **Recomandări pentru intervenție:**
 - Intervenții medicale necesare
 - Suport psihologic recomandat
 - Resurse comunitare și sociale
- 7. Anexe**
 - **Documente relevante:** [Copii ale dosarelor medicale, rapoarte psihologice, declarații ale martorilor, fotografii ale leziunilor, dacă este cazul]

Notă finală: Este crucial ca raportul să fie redactat cu confidențialitate și respect, ținând cont de sensibilitatea situației. Evaluările trebuie să fie efectuate de profesioniști specializați în domeniile sociale, medicale și psihologice.

Anexa 11

FIȘA DE MONITORIZARE A CAZULUI SESIZAT

- 1. Informații generale:**
 - **Nume beneficiar:** _____
 - **ID caz:** _____
 - **Data întâlnirii:** _____
 - **Ora întâlnirii:** _____
- 2. Participanți la întâlnire:**
 - **Nume și funcție:** _____ (ex.: asistent social, psiholog)
- 3. Starea generală a beneficiarului:**
 - **Stare fizică:**
(ex.: bine, cu vânăătăi, cu dureri)
 - **Stare emoțională:**
(ex.: anxios, calm, deprimat)
 - **Siguranță:**
(ex.: în siguranță, amenințat)
- 4. Detalii despre întâlnire:**
 - **Obiectivele întâlnirii:** _____
 - **Discuții cheie:** _____
 - **Planuri de acțiune stabilite:** _____
- 5. Resurse oferite și măsuri luate:**
 - **Servicii oferite:**
(ex.: consiliere, sprijin juridic)

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ‘PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ’	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 44 din 45

- **Resurse externe contactate:**
(ex.: adăposturi, organizații de sprijin)

6. Evaluarea progresului:

- **Progrese raportate de beneficiar:**
(ex.: a obținut un loc de muncă, a început terapie)

- **Obstacole întâmpinate:**

7. Planificare pentru următoarele întâlniri:

- **Data următoarei întâlniri:** _____
- **Obiective pentru următoarea întâlnire:**

8. Observații suplimentare:

9. Semnătura personalului:

- **Nume:** _____
- **Funcția:** _____
- **Data completării fișei:** _____

Instrucțiuni pentru utilizare

- Completați fișa imediat după fiecare întâlnire.
- Asigurați-vă că informațiile sunt clare, concise și complete.
- Păstrați fișele într-un dosar securizat, respectând confidențialitatea beneficiarului.

Aceste fișe pot fi adaptate pentru a se potrivi nevoilor instituției și specificului cazurilor gestionate, fiind un instrument valoros pentru urmărirea și evaluarea eficienței intervențiilor.

Anexa 12

FIȘĂ DE ÎNCHIDERE A CAZULUI SESIZAT

1. Date de identificare:

- **Nume:** _____
- **Vârstă:** _____ **Sex:** _____
- **Adresa:** _____
- **Telefon:** _____

2. Tipul situației:

- ☐ Tortură
- ☐ Tratament inuman
- ☐ Abuz fizic
- ☐ Abuz emoțional
- ☐ Neglijare

MUNICIPIUL ORĂȘTIE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND “PROTECȚIA PERSOANELOR VÂRSTNICE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII, VIOLENȚEI ȘI A ALTOR FORME DE ABUZ”	Ediția: I Revizia: 0 Exemplar nr.: 1
DIRECȚIA PUBLICĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ	Cod: PO-DPAS-03	Pagina 45 din 45

☐ Alte tipuri (specificați): _____

3. Data producerii: _____

4. Informații privind evenimentul:

- Descrierea succintă a evenimentului: _____

5. Măsuri propuse:

- Măsuri luate pentru protecția victimei: _____

- Măsuri preventive recomandate: _____

6. Instituții sesizate / cu care s-a colaborat:

- ☐ Poliția
- ☐ Servicii sociale
- ☐ Instituții medicale
- ☐ ONG-uri
- ☐ Alte instituții (specificați): _____

7. Data închiderii cazului: _____

8. Observații suplimentare: _____

Notă: Această fișă poate fi adaptată în funcție de specificul fiecărui caz și de cerințele instituției care o utilizează. Asigurați-vă că informațiile sunt completate cu exactitate și că se respectă confidențialitatea datelor persoanelor implicate.