



# CONSILIUL JUDEȚEAN SIBIU



## DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI A JUDEȚULUI SIBIU

Sibiu, str. Mitropoliei nr. 2

Tel: 0269-232066, 0269-218272

e-mail: [dgaspc.sb@sibiu.astral.ro](mailto:dgaspc.sb@sibiu.astral.ro)

Fax: 0269-232575, 0269-218272



### GHIDUL BENEFICIARULUI C.I.T.O. MEDIAȘ

**DIRECTOR**

**MEDIAS, 2015**

Art. 1. – Centrul de Integrare și Terapie Ocupațională Medias, denumit în continuare C.I.T.O., se organizează ca instituție cu personalitate juridică aflată în structura Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sibiu, la rândul ei aflată în subordinea Consiliului Județean Sibiu, având sediul în Medias, str. G. Toparceanu nr. 14, județul Sibiu.

Art. 2. Principiile care stau la baza activității centrului sunt:

- Respectarea drepturilor și a demnității umane;
- Asigurarea autodeterminării (libertății de alegere) și a intimității persoanelor beneficiare;
- Asigurarea dreptului de a alege;
- Abordarea individualizată și centrarea pe persoane;
- Participarea persoanelor beneficiare;
- Cooperarea și parteneriatul;
- Recunoașterea valorii fiecărei persoane;
- Abordarea comprehensivă (inteligentă), globală (totală) și integrată;
- Orientarea pe rezultate;
- Îmbunătățirea continuă a calității;

- Combaterea abuzului asupra persoanelor beneficiare, în cadrul instituției.

Art. 3. - Serviciile sociale furnizate de C.I.T.O sunt în conformitate cu standardele generale de calitate, cât și a standardelor minime de calitate, conform legislației în vigoare.

Art. 4. -Serviciile sociale și medicale precum și modul de acordare a acestora sunt stabilite potrivit reglementărilor în vigoare și în conformitate cu condițiile de acreditare.

Art. 5. - C.I.T.O. are următoarele atribuții:

1. asigură cazarea, hrana, cazarmamentul și condițiile igienico – sanitare corespunzătoare persoanelor cu handicap, precum și întreținerea și folosirea eficientă a bazei materiale și bunurilor din dotare;
2. asigură asistență medicală curentă și de specialitate, recuperare, îngrijire și supraveghere permanentă a persoanelor cu handicap;
3. asigură echipamentul de muncă și protecție și organizează activități de cunoaștere și respectarea normelor de protecție și igienă a muncii;
4. acordă sprijin și asistență de specialitate în vederea prevenirii situațiilor care pun în pericol siguranța persoanelor cu handicap;

5. organizează activități cultural – educative și de socializare atât în interiorul centrului, cât și în afara acestuia;
6. asigură prin intermediul specialiștilor integrarea persoanelor cu handicap în grupuri mici și mixte, prin realizarea unor relații interumane (între oameni) valoroase și educative
7. asigură consiliere și informare atât familiilor, cât și beneficiarilor, privind problematica socială (probleme familiale, juridice , psihologice);
8. asigură respectarea standardelor și indicatorilor (cerințelor) stabiliți de Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Handicap;
9. elaborează (produce) și utilizează materiale informative privind serviciile furnizate, inclusiv în forme accesibile persoanelor cu handicap;
10. utilizează o procedură privind admiterea beneficiarilor, în funcție de tipul și misiunea unității;
11. utilizează o procedură privind evaluarea inițială/reevaluarea beneficiarilor;
12. efectuează o evaluare inițială a fiecărui beneficiar, evaluarea ține cont de programul individual de reabilitare, readaptare și reintegrare socio-profesională, emis de Comisia de evaluare a persoanelor cu handicap pentru adulți;

13. efectuează reevaluarea beneficiarului atunci când apar modificări semnificative ale stării sale psiho-fizice, la 12 luni - atunci când rezidența beneficiarului depășește 12 luni - și la ieșirea beneficiarului din instituție;

14. pentru fiecare beneficiar, elaborează (concepe) și revizuieste (reface) Planul Individualizat de Servicii;

15. dezvoltă planul individualizat de servicii în programe de intervenție specifică (Program Individualizat de Îngrijire, Program Individualizat de Recuperare, Program Individualizat de Integrare/Reintegrare Socială) și într-un Plan Individualizat de Ieșire a beneficiarului din centru;

16. asigură beneficiarului serviciile necesare, în baza unui contract de servicii încheiat în condițiile legii;

17. aplică o procedură privind ieșirea beneficiarilor din centru;

18. asigură beneficiarilor condiții de locuit conform nevoilor de viață și asistență ale acestora;

19. asigură fiecărui beneficiar un spațiu personal într-un dormitor, în conformitate cu misiunea centrului și cu nevoile individuale ale beneficiarului;

20. asigură spații special amenajate pentru prepararea/servirea hranei care corespund cerințelor de igienă, siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort ale beneficiarilor;

21. asigură spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure, confortabile ;
22. asigură spații suficiente pentru utilizare în comun de către beneficiari (camere în care se pot desfășura activități sociale, recreativ-culturale, sportive, religioase; spații în care beneficiarii își pot primi vizitatorii; spații pentru activități de recuperare – socializare; spații pentru activități de terapie ocupațională/ergoterapie; spații destinate asistenței medicale curente; spații în care se servește masa; spații pentru fumat; spații în aer liber);
23. aplică măsuri de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare;
24. asigură beneficiarilor o alimentație în concordanță cu nevoile și preferințele lor (evaluate la primirea în centru), cu respectarea normelor legale în vigoare;
25. oferă condiții de menținere a igienei personale a beneficiarilor și a colectivității în care trăiesc aceștia;
26. asigură beneficiarilor servicii de supraveghere și menținere a sănătății în concordanță cu misiunea unității și nevoile beneficiarilor;
27. respectă normele legale în vigoare privind eliberarea rețetelor, înregistrarea, depozitarea, manipularea, distribuirea și administrarea medicamentelor;

28. asigură beneficiarilor, în caz de boală în fază terminală sau deces, toate serviciile de îngrijire necesare precum și servicii spirituale, religioase, în respectul demnității personale;
29. asigură fiecărui beneficiar un program de recuperare care are ca finalitate dezvoltarea autonomiei personale a beneficiarului;
30. sprijină beneficiarii pentru a se instrui conform potențialului (posibilităților) și nevoilor individuale, în conformitate cu tipul și misiunea unității;
31. ajută beneficiarii pentru a deveni membri activi și responsabili ai comunității de apartenență;
32. respectă drepturile beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor;
33. aplică o procedură privind relația personalului cu beneficiarii, conformă cu normele deontologice și cu legislația în vigoare;
34. aplică o procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor;
35. aplică o procedură privind notificarea incidentelor deosebite, petrecute în procesul de furnizare a serviciilor;
36. efectuează înregistrarea, utilizarea și arhivarea datelor conform legislației în vigoare și normelor metodologice interne;

37. exercită și alte atribuții stabilite prin lege, conform dispozițiilor conducerii Direcției generale.

Art. 6. – Centrul are rolul de a asigura găzduire, îngrijire, recuperare, reabilitare și integrare prin terapie ocupațională pentru persoane cu handicap.

#### *1. Tipologia (felurile) serviciilor furnizate*

Art. 7. – Centrul are ca obiect de activitate, acordarea de servicii sociale specializate, respectiv:

1. găzduire
2. îngrijire personală
3. recuperare
4. integrare/reintegrare socială

#### ART. 8 Facilități

CITO Medias este amplasat într-o zonă centrală a Municipiului Medias, ceea ce permite accesul facil al beneficiarilor la toate resursele și facilitățile existente în localitate din sfera: cultură, sănătate, transport, comunicare, religie, petrecerea timpului liber.

Dintre facilitățile oferite beneficiarilor putem enumera:

- biserici,
- muzeu,
- parcuri,
- cinematograful,
- poștă,



- mijloace de transport în comun,
- Sala de sport, stadion,

Unitatea dispune de post telefonic cu linie telefonică directă și de mijloace proprii de transport. Spațiile centrului sunt sigure și în cea mai mare parte accesibile pentru toate categoriile de beneficiari.

#### Art. 9. Servicii

Centrul are ca obiect de activitate, acordarea de servicii sociale specializate

Centrul de Integrare prin Terapie Ocupationala Medias oferă următoarele tipuri de servicii sociale:

1. Informare în domeniu,
2. Consiliere socială,
3. Sprijin de urgență în vederea reducerii efectelor situațiilor de criză,
4. Servicii de bază pentru activitățile zilnice,
5. Servicii de suport pentru activitățile instrumentale ale vieții de zi cu zi
6. Servicii de îngrijire social-medicală de natură medicală,
7. Servicii de îngrijire paleativă ,
8. Ergoterapie sau terapie ocupațională,
9. Suport (ajutor) și acompaniament (însoțire)

10. Găzduire pe perioadă determinată,
11. Servicii de suport pentru activitățile instrumentale ale vieții de zi.
12. Promovare relații sociale (socializare),
13. Servicii de asigurare a hranei și suplimentelor nutritive (prepararea, servirea și distribuirea hranei),
14. Alte servicii de suport pentru diferite situații de dificultate.

#### Art. 10. Obligațiile furnizorului de servicii sociale

1. Să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului de servicii sociale, rezultate din prezentul contract;
2. Să acorde servicii sociale prevăzute în planul individualizat de intervenție
3. Să depună toate diligențele (eforturile) pentru a asigura beneficiarul de continuitatea serviciilor sociale furnizate, în cazurile de încetare a contractului
3. Să fie receptiv și să țină cont de toate eforturile beneficiarului de servicii sociale în îndeplinirea obligațiilor contractuale și să considere ca beneficiarul și-a îndeplinit obligațiile contractuale dacă a depus toate eforturile;

4.Sa informeze beneficiarul de servicii sociale asupra:

- a) Conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
- b) Oportunității (posibilității) acordării altor servicii sociale;
- c) Listei din oraș a celor acreditați să acorde servicii sociale;
- d) Regulamentul de Organizare și Funcționare;
- e) Regulamentului de Ordine Internă;
- f) Oricărei modificări a contractului;

5.Sa reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și, după caz, să completeze și/sau să revizuiască planul individualizat de asistență și îngrijire numai în interesul acestuia;

6.Sa respecte confidențialitatea (secretul față de alții) a datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;

7.Sa ia în considerare dorintele beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;

8.Sa informeze serviciul public de asistență în a cărei rază teritorială locuiește beneficiarul asupra nevoilor identificate și serviciilor sociale propuse a fi acordate.

Art. 11 Obligatiile beneficiarului

- 1.Să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individualizat de intervenție;
- 2.Să furnizeze informații corecte și complete cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și sa permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicitatii acestora;
- 3.Să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individualizat de intervenție, a planului individualizat de recuperare și a planului individualizat de integrare socială;
- 4.Să contribuie la plata costurilor serviciilor sociale primite cu o parte din costul total al serviciului/serviciilor acordat/acordate de furnizor
- 5.Să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
- 6.Să respecte regulamentul de organizare și funcționare, precum și cel de ordine internă al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, program, persoanele de contact etc.);
- 7.Să urmeze planul individualizat de servicii stabilit de echipa multidisciplinară a centrului sub supravegherea personalului angajat, potrivit legii;
8. Să se încadreze în activitățile zilnice ale centrului, în condițiile legii, în raport cu rezultatele evaluărilor și conform planului individualizat de servicii;

- 9.Să colaboreze cu personalul centrului în orice situație e nevoie pentru bunul mers al activității centrului;
- 10.Să justifice temeinic orice plecare mai lungă de 24 ore;
- 11.Să aibă un comportament respectuos față de personalul angajat.

#### Art. 12. Soluționarea reclamațiilor

- 1.Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale;
- 2.Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului individualizat;
- 3.Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului individualizat de asistență și îngrijire și de a formula răspuns în termen stabilit prin acte interne cu caracter normativ, de la primirea reclamației;
- 4.Dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea reclamației, acesta se poate adresa în scris directorului, care va clarifica prin dialog divergențele dintre părți sau, după caz, instanței de judecată competente.

### **Art. 13. Codul drepturilor beneficiarilor**

Carta drepturilor beneficiarilor, se referă la respectarea următoarelor drepturi:

1. de a fi informați, ei și reprezentanții (familia) lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai centrului rezidențial și de a fi consultați (întrebați) cu privire la toate deciziile care îi privesc;

2. de a-și desfășura viața într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;

3. de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanți legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;

4. de a gândi și acționa autonom (liber), cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform posibilităților și dorințelor personale;

5. de a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;

6. de a consimți (a fi de acord) asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;

7. de a beneficia (primi) serviciile din contractul de furnizare servicii;

8. de a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;

9. de a nu fi abuzați, neglijați (nebăgați în seamă), abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;

10. de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;

11. de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;

12. de a nu li se impune restricții (obligații) de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;

13. de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;

14. de a beneficia de intimitate;

15. de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;

16. de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;

17. de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;

18. de a practica cultul religios dorit;

19. de a nu fi obligați să muncească pentru centrul rezidențial, dacă ei nu vor

20. de a avea voie în toate spațiile și echipamentele comune;

21. de a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de centrul rezidențial;

22. de a fi informați la zi, despre procedurile aplicate în centrul rezidențial

de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;

23. de a fi informați cu privire la toate activitățile desfășurate în centrul rezidențial;

24. de a fi întrebați despre serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite situații stabilite prin contractul de furnizare servicii;

25. de a fi tratați personal , pentru o valorizare (îmbunătățire) a potențialului (capacității) personal.