

## **DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA**

### **CENTRUL DE ZI DE INFORMARE SI CONSILIERE:**

#### **PROCEDURI**

#### **Etapele parcurse în cadrul procedurii de acordare a serviciilor de informare si consiliere:**

##### **Identificarea și preluarea cazurilor**

###### **Identificarea cazurilor se realizează prin:**

- solicitarea directă a persoanelor care au domiciliul/ locuiesc in fapt in orasul Covasna
- solicitarea directă a familiei sau a reprezentanților legali (unde există)
- prin telefon, la numarul: 0257 340001 sau 0757075839
- prin solicitarea directă a vecinilor, cunoștințelor, etc.
- prin solicitarea directă a altor instituții (ex. Poliția stațiunii Covasna, institutii de invatamant, DGASPC Covasna, spitale, alte organizații și/sau instituții etc)
- autosesizare

După identificarea cazului, solicitantului i se oferă în termeni accesibili, o informare inițială privind serviciile oferite si un model al contractului de acordare a serviciilor sociale (anexa4).

###### **Preluarea cazurilor se realizează prin:**

**Evaluarea inițială a nevoilor, situației familiei/persoanelor solicitante, realizată de către asistentul social, după cum urmează:**

- la primul contact cu persoana care s-a adresat serviciului
- prin completarea **Fișei beneficiarului (anexa1)** prin care se încearcă identificarea nevoilor familiei/persoanei solicitante
- dacă evaluarea inițială stabilește numai servicii de informare, acestea se acordă pe loc beneficiarului sau familiei acestuia. Fisa se va semna de catre beneficiar si asistentul social/responsabilul de caz.

In cazul in care solicitantul se adreseaza centrului de zi de informare si consiliere cu o cerere, aceasta se înregistrează la registratura Primariei orasului Covasna.

În situația în care cererea este făcută de alte persoane, evaluarea inițială și planul de intervenție se vor efectua în maxim 5 zile lucratoare de la data înregistrării cererii, în urma verificărilor făcute la domiciliul persoanei aflate în nevoie, indicat de către solicitant.

Pentru a deveni beneficiar al serviciului, persoana/familia solicitanta are obligația de a pune la dispoziția asistentului social documentele solicitate și de a permite accesul responsabilului de caz la domiciliul său în vederea evaluării.

### **Elaborarea planului de intervenție (anexa2)**

După evaluarea inițială unde se constată nevoia de consiliere și informare, în situația în care persoana dorește în continuare acordarea serviciilor de informare și consiliere, se va completa planul de intervenție în care se specifică scopul, obiectivele, acțiunile desfășurate, perioada, persoana responsabilă și rezultatul acțiunilor. Planul de intervenție se realizează de către asistentul social (acesta fiind și responsabilul de caz), pe baza nevoilor sociale identificate, cu participarea beneficiarului și/sau a familiei acestuia.

Planul de intervenție va putea cuprinde următoarele acțiuni:

- obținerea de către beneficiar a actelor necesare în vederea primirii anumitor beneficii sociale, drepturile sociale, etc, sprijin și asistență în obținerea actelor de stare civilă

- stabilirea vizitei la domiciliu

- informarea beneficiarului privind serviciile sociale existente la nivel județean în funcție de particularitățile fiecărui caz

- prevenirea și combaterea unor comportamente care pot duce la creșterea riscului de excludere socială (violenta în familie, traficul de persoane, delincvența etc)

- măsurile de sprijin în vederea facilitării integrării/reintegrării sociale și inserției/reinserției familiale a categoriilor de persoane defavorizate

- facilitarea accesului la o locuință socială:colaborarea cu Direcția de Asistență Socială

- Planul de intervenție se elaborează după finalizarea evaluării inițiale, în termen de maxim cinci zile lucratoare de la finalizarea fișei de evaluare,

responsabil de îndeplinirea acțiunilor planului de intervenție fiind asistentul social. Monitorizarea aplicării planului de intervenție se efectuează prin utilizarea fișei beneficiarului în care vor fi înscrise datele de identificare ale acestuia, informații referitoare la activitățile derulate în sprijinul beneficiarului (inclusiv data și intervalul orar) și semnătura asistentului social și a beneficiarului

### **Evaluarea opiniei beneficiarilor și a gradului de satisfacție cu privire la activitățile desfășurate:**

Trimestrial, se aplică beneficiarilor un **chestionar (anexa 3)** prin care să se poată:

- identifica problemele individuale ale beneficiarilor dar și dinamica acestora
- identificarea de activități sau soluții pentru îmbunătățirea planului de intervenție
- identificarea eventualelor nemulțumiri individuale vis a vis de activitate, personal, etc.

Prin analiza chestionarelor și a sugestiilor rezultate se va putea stabili gradul de satisfacție/insatisfacție a beneficiarilor cu privire la condițiile de furnizare și calitatea serviciilor și facilităților oferite.

După aplicarea chestionarelor de către asistentul social, se realizează analiza acestora.

Beneficiarii vor participa activ la identificarea de soluții în vederea îmbunătățirii serviciilor sociale.

Se organizează întâlniri periodice cu beneficiarii și/sau aparținătorii pentru a obține un feedback asupra calității serviciilor oferite, sugestii asupra eventualelor îmbunătățiri a serviciilor, identificarea de soluții pentru problemele depistate, etc. În urma întâlnirilor se poate redacta câte un proces verbal care va cuprinde problemele discutate și soluțiile/modificările propuse de beneficiari.

### **Metode utilizate de către asistentul social în cadrul procesului de furnizare a serviciului social de informare și consiliere**

Metodele folosite de către asistentul social sunt folosite în scopul producerii unei schimbări, care se bazează pe construirea unei relații dinamice între

asistentul social și beneficiar. Pornind de la situația în care se găsește beneficiarul, asistentul social construiește un plan de intervenție în cadrul căruia sunt definite o serie de obiective și acțiuni adecvate procesului de schimbare. Asistentul social joacă un rol de integrator și coordonator al efortului de păstrare și restaurare a normalității sociale. **Principalele metode** folosite în instrumentarea cazurilor sunt: documentarea, observația, planificarea, întrevăderea, convorbirea telefonică, interviul, ecomapa, genograma familiei și consilierea. În evaluarea și instrumentarea unui caz se va ține cont de faptul că toate metodele folosite sunt interdependente și complementare. Asistentul social nu poate folosi numai o metodă în instrumentarea cazului. Se recomandă folosirea mai multor metode, în funcție de complexitatea cazului.

### **Fișa beneficiarului sau ancheta sociala (anexa 1 și anexa 5)**

Fișa beneficiarului pentru evaluarea inițială/pentru monitorizare caz, se folosește în etapa de evaluare inițială/pe parcursul acordării serviciului de consiliere și este completată de către responsabilul de caz (asistentul social) în cadrul interviului inițial și a celorlalte întâlniri organizate cu beneficiarul. În urma completării fișei beneficiarului, responsabilul de caz va putea face o evaluare a nevoilor beneficiarului. În fișa beneficiarului se regăsesc următoarele: date de identificare, cuprinzând informații absolut necesare despre identitatea persoanei; o primă definiție a problemei așa cum o vede persoana cuprinzând modul de identificare și motivul pentru care persoana ni s-a adresat; de asemenea sunt culese informații despre relația acestuia cu familia, pregătirea școlară și profesională, locuință, situația economică, starea de sănătate, comportamentul în timpul interviului, alte servicii sociale de care a beneficiat; în ultima secțiune se trec în revistă nevoile identificate; În încheierea fișei se precizează data, ora, evaluării, numele evaluatorului și semnatura beneficiarului.

De întocmirea Fișei beneficiarului este responsabil asistentul social.  
Fișa beneficiarului este prezentată în **Anexa 1**, la prezenta procedură.

### **Planul de intervenție (anexa 2)**

Planul de intervenție este elaborat și implementat de către responsabilul de caz împreună cu beneficiarul. Planul de intervenție se realizează în funcție de nevoile fiecărui beneficiar, dar are următoarea structură, folosită în toate cazurile:

date de identificare ale beneficiarului; data inițierii planului de intervenție;

scopul planului de intervenție; obiective ale planului de intervenție; precizăm că un plan de intervenție poate avea unul sau mai multe obiective, în funcție de complexitatea cazului; în cadrul fiecărui obiectiv se va face o descriere a acțiunilor de întreprins pentru atingerea acestuia, cu menționarea datei de inițiere a lor, instituției sau persoanei responsabile și a rezultatului scontat.

Planul de intervenție poate cuprinde acțiuni ca: vizite la domiciliu, obținerea documentelor solicitate, contactarea medicului de familie, instituțiilor etc., întocmirea dosarelor pentru acordarea beneficiilor sociale etc.

Persoana responsabilă de întocmirea Planului de intervenție este asistentul social.

Planul de intervenție este prezentat în **Anexa 2** la prezenta procedură.

**Reclamațiile** cu privire la calitatea serviciilor oferite sau încălcarea prevederilor din „Codul Etic al angajaților implicați în furnizarea serviciilor sociale” și/sau „Carta drepturilor persoanelor care beneficiază de servicii sociale” se pot face în scris sau verbal, telefonic, prin audiențe la directorul executiv al Direcției de Asistența Socială.

Termenul de soluționare este de 10 zile calendaristice de la data înregistrării sesizării. Reclamantul va primi răspuns scris sau verbal, în funcție de situație, în legătură cu problema sesizată. Răspunsul va cuprinde obligatoriu și modalitatea de contestare a acestuia.

## **Modul și orarul de funcționare:**

**Programul Centrului de zi de informare și consiliere este:** zilnic, de luni până joi între orele 07<sup>30</sup> - 16.00 și vineri, între orele 07<sup>30</sup> -13<sup>30</sup>

## **Procedura de lucru pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijența în randurilor propriilor beneficiari**

Violența asupra adultului și copilului reprezintă **forme de rele tratamente** produse de către părinți sau de orice altă persoană aflată în poziție de răspundere, putere ori în relație de încredere cu adultul, care produc vătămare actuală sau potențială asupra sănătății acestuia și îi pun în pericol viața, dezvoltarea, demnitatea, moralitatea. În funcție de caracteristicile și de gravitatea faptei, violența asupra adultului antrenează răspunderea civilă, disciplinară sau penală a făptuitorului/ agresorului.

Prin **abuz asupra unei persoane** se înțelege orice acțiune voluntară a unei persoane care se află într-o relație de răspundere, încredere sau de autoritate față de aceasta, prin care este periclitată viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică.

Prin **neglijarea unei persoane** se înțelege omisiunea, voluntară sau involuntară, a unei persoane care are responsabilitatea supravegherii, creșterii, îngrijirii sau educării acesteia de a lua orice măsură subordonată acestei responsabilități, fapt care pune în pericol viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală, sănătatea fizică sau psihică.

Prin **trafic de persoane** se înțelege recrutarea, transportarea, transferarea, cazarea sau primirea unei persoane, prin amenințare, violență sau prin alte forme de constrângere, prin răpire, fraudă ori înșelăciune, abuz de autoritate sau profitând de imposibilitatea acelei persoane de a se apăra sau de a-și exprima voința, ori prin oferirea, darea, acceptarea sau primirea de bani ori de alte foloase pentru obținerea consimțământului persoanei care are autoritate asupra altei persoane, în scopul exploatării acestei persoane (Legea nr.678/2001 privind prevenirea și combaterea traficului de persoane).

Prin **exploatarea unei persoane** se înțelege: executarea unei munci sau îndeplinirea de servicii în mod forțat ori cu încălcarea normelor legale privind condițiile de muncă, salarizare, sănătate și securitate; ținerea în stare de sclavie sau alte procedee asemănătoare de lipsire de libertate ori de aservire; obligarea la practicarea prostituției, la reprezentări pornografice în

vederea producerii și difuzării de materiale pornografice sau alte forme de exploatare sexuală; prelevarea de organe; efectuarea unor alte asemenea activități prin care se încalcă drepturi și libertăți fundamentale ale omului (Legea nr.678/2001 privind prevenirea și combaterea traficului de persoane).

### **Categoriile de beneficiari**

- Persoane singure, părinții și alți membri ai familiei aflați în una dintre situațiile menționate.

### **Servicii oferite**

- Informare și orientare
- Consiliere socială
- Facilitarea comunicării
- Acompaniere socială

### **Semnalarea unei situații de violență**

#### **Cine?**

Semnalarea suspiciunii sau a situației de violență poate fi făcută de către victimă sau de orice persoană care intră în contact cu acesta, în mediul familial, comunitar sau profesional. Această persoană poate fi:

- un membru al familiei;
- o rudă;
- un vecin sau un cunoscut al familiei;
- un martor;
- profesioniști de diferite specialități: personal medico-sanitar (medicul de familie, pediaterul, asistentul medical comunitar etc.), psihologi, psihoterapeuți, cadre didactice (educatorii din grădinițe, învățătorii din ciclul primar, profesorii din școli, licee, școli profesionale etc), polițiști, jandarmi, personal din diverse instituții specializate (servicii rezidențiale pentru copii, asistenți sociali sau persoane cu atribuții în asistența socială, preoți, reprezentanți mass-media etc.

#### **Ce?**

Toate suspiciunile sau situațiile de abuz și/sau neglijare asupra unui copil sau adult trebuie să facă obiectul unei semnalări la Centrul de zi de

informare și consiliere. Exploatarea și traficul sunt, în esență, forme de abuz și intră în categoria cazurilor care trebuie semnalate.

În cazul în care există o îndoială cu privire la veridicitatea faptelor de violență și, respectiv, la oportunitatea semnării lor către autorități, acest obstacol poate fi depășit prin comunicarea cu profesioniștii care desfășoară activități în domeniul protecției copilului, adultului din cadrul Direcției de Asistența Socială.

Este important ca orice prezumție de pericol pentru adult/copil să declanșeze un proces de semnalare, chiar dacă acesta nu se va confirma.

### **Unde?**

Semnalarea se poate face telefonic la nr.0267 340001, nr. 0757075839 sau verbal/în scris, la sediul Centrului de zi de informare și consiliere/Direcția de Asistența Socială din orașul Covasna str. 1 Decembrie 1918 nr.1.

Este important ca persoana care face sesizarea să ofere toate informațiile relevante pe care le cunoaște cu privire la situația de violență asupra adultului pe care o semnalează.

Atunci când semnalarea este anonimă, această situație nu se constituie într-un motiv de refuz al înregistrării semnării ori al investigării situației semnalate, cu condiția ca sesizarea să cuprindă suficiente elemente de identificare a persoanei victimă a violenței (cel puțin numele și adresa la care poate fi găsit), în lipsa acestor informații intervenția fiind imposibil de realizat.

## **Etape în instrumentarea cazului**

### **Evaluarea inițială – primul pas**

Orice sesizare cu privire la o situație de violență asupra adultului este urmată în cel mai scurt timp posibil de evaluarea inițială a cazului de către asistentul social

Evaluarea inițială reprezintă procesul prompt și sumar prin care este colectată și verificată, într-o primă instanță, informația cu privire la suspiciunea sau situația de violență asupra adultului, iar obiectivele sale principale se referă la: verificarea competențelor instituționale de acțiune; verificarea credibilității și corectitudinii informației; evaluarea riscurilor și a gradului de pericol pentru adult și asigurarea unui mediu sigur pentru acesta



(inclusiv propunerea masurii de scoaterea acestuia din familie și protejarea într-un serviciu specializat, dacă situația o impune).

Evaluarea inițială va putea stabili dacă:

- este într-adevăr un caz de violență și va fi preluat de către Direcția de Asistența Socială și DGASPC Covasna;
- suspiciunea persistă (de exemplu, în cazul unui abuz sexual), dar nu poate fi probată, situație în care va fi considerat un caz activ;
- este o persoană în situație de risc de violență și/sau există alte probleme care pun adultul și familia într-o situație de dificultate, se va instrumenta cazul ca fiind unul de prevenire;
- semnalarea este nejustificată (dacă este cazul, se va face referire către alte instituții).

### **Evaluarea detaliată**

Situația unei persoane, victimă a violenței poate prezenta aspecte complexe legate de copil, familie și presupusul făptuitor/agresor, astfel încât nu este suficient și nu este recomandabil ca un singur profesionist să o evalueze. Implicarea unei echipe multidisciplinare în evaluarea acestor situații reduce presiunea asupra adultului și crește cantitatea și calitatea datelor obținute și pertința deciziei.

Echipa multidisciplinară și interinstituțională, coordonată de un manager/responsabil de caz, poate interveni atât în procesul de evaluare, cât și în furnizarea serviciilor specializate. Deși nu există o formulă standard în ceea ce privește componența echipei, există câteva categorii de profesioniști care fac parte în mod obișnuit din componența acesteia: asistentul social (care de regulă este și managerul/responsabilul de caz), psihologul (de regulă dintr-un serviciu specializat al DGASPC Covasna), medicul de familie.

Evaluarea detaliată a cazului presupune o investigație amănunțită, multidimensională, a mediului familial și social în care trăiește adultul/copilul. Profesioniștii care fac parte din echipa responsabilului de caz vor urmări colectarea de informații relevante din toate ariile de evaluare vizate (medicală, socială, psihologică etc) prin interviul față în față cu persoanele implicate, prin observarea comportamentelor, prin consultarea actelor și documentelor obținute sau prin alte modalități specifice (ex: vizite, anchete sociale, convorbiri telefonice, solicitări de informații sau declarații în scris de la persoanele implicate sau alte persoane care au cunoștință despre situația adultului, aplicarea de teste sau tehnici specifice etc).

Totodată, în această etapă se constituie dosarul adultului și are loc documentarea cazului cu actele necesare.

Responsabilul de caz împreună cu echipa multidisciplinara apreciază și decide cu privire la gradul de detaliere și aprofundare a evaluării, precum și la importanța acordată fiecărei arii de evaluare în economia cazului, în funcție de cerințele fiecărui caz în parte (tipul de problemă, nevoile identificate, starea de fapt, elemente relevante).

Odată cu finalizarea evaluării detaliate a situației de violență, echipa multidisciplinară formulează o diagnoză clară cu privire la: existența unei forme de violență și forma pe care aceasta o îmbracă; nevoile persoanei în contextul larg al familiei și comunității; prioritățile de intervenție pentru victima, familie și presupusul făptuitor/agresor. Aceste concluzii constituie baza necesară pentru adoptarea deciziilor cu privire la propunerea de stabilire a unei măsuri de protecție specială pentru copil (separarea copilului de familie sau menținerea copilului în mediul familial existent), serviciile necesare copilului, adultului, familiei și persoanelor apropiate, dacă este cazul, intervenția necesară pentru presupusul făptuitor/agresor atât de natură judiciară, cât și în ceea ce privește serviciile sociale, medicale adecvate.

### **Planificarea serviciilor și intervențiilor**

Toate propunerile cu care este finalizată evaluarea detaliată vor lua forma unui plan de intervenție care evidențiază serviciile și intervențiile necesare pentru ca familia să își redobândească capacitatea de autonomie și funcționare astfel încât să poată răspunde suficient de bine la nevoile victimei, să depășească situația de dificultate sau de criză pe care o traversează.

### **Furnizarea serviciilor și realizarea intervențiilor**

În această etapă are loc realizarea acțiunilor concrete privind acordarea de servicii/prestații sociale și derularea intervențiilor specifice, conform termenelor și periodicității stabilite în planul de intervenție de comun acord cu persoanele implicate.

### **Monitorizarea și reevaluarea**

Monitorizarea reprezintă procesul de urmărire a modului de implementare a planului de intervenție pentru adult și familie și de furnizare a serviciilor prevăzute, în scopul determinării progreselor înregistrate în situația adultului și familiei și adaptării/ajustării intervenției specifice pentru fiecare caz.

Monitorizarea furnizării serviciilor începe de la data debutului primelor activități stabilite conform planului și continuă până ce procesul de protecție/asistență nu se mai dovedește necesar. Acest proces constă în colectarea și analizarea informațiilor referitoare la progresele înregistrate în situația copilului/adultului și familiei de la toate persoanele implicate (furnizorii de servicii/prestații, specialiștii care derulează activități în programele de intervenție specifică, familie, copil, adult).

Responsabilul de caz împreună cu membrii echipei realizează, odată la 3 luni sau ori de câte ori situația o impune, reevaluarea situației adultului și a modului de implementare a planului, precum și revizuirea planului, dacă este necesar (atunci când apar situații care presupun schimbarea a mai mult de jumătate din plan sau există necesitatea propunerii de stabilire a unei măsuri de protecție specială pentru copil).

### **Închiderea cazului**

Decizia de închidere a cazului la nivelul Direcției de Asistența Socială poate fi pusă în discuție în momentul în care procesul de asistență a adultului victimă sau aflat în situație de risc de violență și familiei nu se mai dovedește a fi necesar.

De regulă, acest moment intervine atunci când toate obiectivele stabilite în plan au fost atinse și rezultatele dorite au fost obținute sau dacă familia nu se simte capabilă sau nu dorește să continue intervenția pentru atingerea lor și există suficiente motive ca acel adult să fie considerat în siguranță (chiar dacă mai pot exista unele riscuri, apreciate ca minore). Închiderea cazului poate avea loc și prin alte modalități: referire către alți furnizori de servicii în momentul în care obiectivele principale ale planului au fost atinse; întreruperea unilaterală de către familie; transferul de caz, în situațiile excepționale, când preluarea responsabilității managementului de caz este asumată de către un profesionist din cadrul DGASPC Covasna sau altă instituție ce servește mai bine interesului adultului.

Monitorizarea post-servicii reprezintă o etapă intermediară între intervenția susținută și momentul închiderii cazului respectiv, contribuind la consolidarea rezultatelor obținute prin implementarea planului dar și la dezangajare treptată a specialistului și trecerea la auto-susținere a familiei, eventual cu sprijinul structurilor comunitare locale.

## **Acte necesare**

Acordarea serviciilor nu este condiționată de furnizarea unor anumite acte la dosar de către clienți. Totuși, în procesul de evaluare a situației vor fi solicitate o serie de acte și documente care să evidențieze/clarifice problemele semnalate, pentru o mai bună înțelegere a nevoilor adultului și familiei, în scopul identificării alternativei optime de sprijin.

Actele necesare pentru întocmirea și actualizarea dosarului social al adultului sunt solicitate persoanelor implicate în funcție de caracteristicile și particularitățile fiecărui caz în parte, așa cum sunt acestea identificate în procesul de evaluare.

Acte care sunt cel mai frecvent solicitate clienților serviciului:

- acte de identitate (certificat de naștere, CI/BI, CIP, pașaport);
- acte de stare civilă (certificat de căsătorie, certificat de deces);
- acte care evidențiază situația juridică a minorilor față de părinții lor, după caz (ex: hotărârea judecătorească prin care s-a pronunțat divorțul părinților minorului; hotărâri judecătorești privind modul în care se exercită autoritatea părintească; hotărârea judecătorească prin care se recunoaște paternitatea unui minor etc);
- documente care să ateste situația locativă a familiei;
- adeverințe din care să rezulte venitul membrilor familiei (sau din care să rezulte lipsa veniturilor);
- adeverințe/certificate medicale pentru copil și pentru alți membri din familie, după caz;
- adeverințe și caracterizări școlare;
- adeverințe din care să rezulte demersurile efectuate de solicitant în vederea găsirii unui loc de muncă (Agenția Locală de Ocupare a Forței de Muncă);
- declarații;
- alte acte/documente, după caz.
- Sesizare/cerere