**CONSILIUL JUDEŢEAN NEAMŢ**
**DIRECŢIA GENERALĂ DE ASISTENŢĂ SOCIALĂ ŞI PROTECŢIA COPILULUI**
**COMPLEXUL DE SERVICII PENTRU PERSOANE ADULTE CU DIZABILITĂȚI DRAGOMIREȘTI**
**E-mail*: cspaddragomiresti@gmail.com***

# GHIDUL BENEFICIARULUI

## Centrul de zi

**Programul de vizită pentru Centrul de zi este : Luni – Vineri 12:00 – 13:00**

**Documentele necesare în vederea admiterii persoanelor adulte cu dizabilități din comunitate la serviciile acordate în Centrul de zi din cadrul CSPAD Dragomirești sunt următoarele:**

- **Cerere de admitere;**
- **Certificat de încadrare în grad de handicap** (copie);
- **Carte de identitate și documente de stare civilă reprezentant legal -**dacă este cazul- (copie)
- **PIRIS**—Program individual de reabilitare și integrare socială/ **PIS** Plan individual de servicii;
- **Ultimul talon de pensie/ adeverință de venit;**
- **Raport anchetă socială;**
- **Recomandare medicală pentru servicii de abilitare/reabilitare (de la medicul de familie).**

Cererea și actele aferente se depun la sediul primăriei de domiciliu a persoanei adulte cu dizabilități sau la sediul DGASPC Neamț (Piatra Neamț, str. Alexandru cel Bun nr. 11)

**Încetarea/suspendarea serviciilor în cadrul Centrului de zi din cadrul CSPAD Dragomirești**

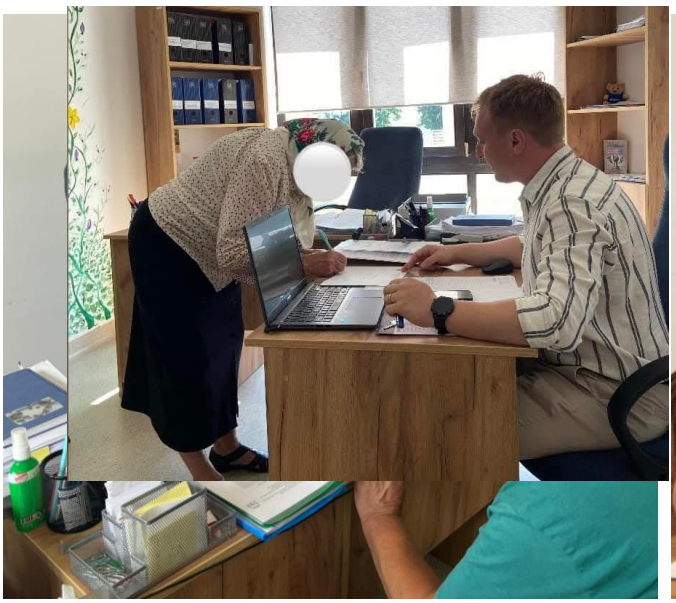
Încetarea serviciilor oferite în cadrul complexului se poate face :

- la cererea beneficiarului/reprezentantului legal, prin decizia unilaterală a acestuia;
- prin decizia argumentată a conducerii FSS/coordonatorului CZ;
- prin acordul părților.

# SERVICII OFERITE ÎN CADRUL CENTRULUI DE ZI:

- **INFORMARE ȘI CONSILIERE SOCIALĂ**: Informare și consiliere cu privire la drepturile și facilitățile sociale existente, clarificări și sprijin privind demersurile de obținere, sprijin pentru menținerea relației beneficiarului cu familia, prieteni etc., informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru obținerea de tehnologi și dispozitive asistive și tehnologii de acces; informare și sprijin pentru realizarea demersurilor pentru adaptarea locuinţei; informare despre programele de lucru, facilităţile oferite de cabinete medicale, servicii de abilitare şi reabilitare, tratamente balneo etc.; informare şi sprijin pentru obţinerea unor servicii de transport: rovinietă, card de parcare, bilete de tren/autobuz; informare despre

activităţi şi servicii alternative sau complementare oferite de furnizori sociali privaţi, îndeosebi organizaţii neguvernamentale; sprijin pentru identificare locuri de muncă, angajare, păstrarea locului de muncă, obţinerea de tehnologii şi dispozitive asistive şi tehnologii de acces necesare; demersuri pentru conştientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potenţialul şi facilităţile angajării persoanelor cu dizabilităţi, realizarea analizei locului şi a mediului de muncă; informare privind reţelele de suport existente (inclusiv on-line) formate din persoane aflate în situaţii de viaţă asemănătoare.



- **CONSILIERE PSIHOLOGICA:** dezvoltarea comportamentului adecvat situaţiilor sociale, dezvoltarea atenţiei şi gândirii pozitive, adecvarea emoţiilor, conştientizarea de sine, evitarea situaţiilor de izolare socială şi depresie, optimizarea şi dezvoltarea personală, autocunoaşterea, altele. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere şi terapie suportivă, intervenţii terapeutice specifice.

- **ABILITARE ŞI REABILITARE:** Activităţile de abilitare şi reabilitare constau în: logopedie sau psihoterapie; masaj sau kinetoterapie sau fizioterapie; hidroterapie sau termoterapie sau balneoterapie sau terapii speciale sau artterapie (modelaj, sculptură, pictură sau desen, decoraţiuni pe diverse materiale, artizanat, dans, muzică, teatru) sau terapie prin muzică; stimulare psiho-senzorio-motorie; terapie ocupaţională; activităţi de tip vocaţional/ocupaţional, altele.

Terapia ocupaţională oferă metode variate pentru a îmbogăţi deprinderile cognitive, fizice şi motorii şi pentru a spori încrederea în sine a beneficiarilor, pentru a dezvolta abilităţile de motricitate fină (mişcarea şi dexteritatea muşchilor mici din mâini şi degete), de motricitate grosieră (mişcarea muşchilor mari din braţe şi picioare), abilităţile oral-motorii (mişcarea muşchilor din gură, buze, limbă, maxilar), abilităţile de auto-îngrijire.

- **DEPRINDERI DE VIAT INDEPENDENTĂ:** Activităţile de dezvoltare a deprinderilor de viaţă independentă, constau în:
  - aplicarea de tehnici şi exerciţii pentru ca beneficiarii să-şi dezvolte aptitudinile cognitive, de exemplu: a) să-şi folosească simţurile pentru a explora obiecte (experienţe senzoriale cu scop): simţul văzului, simţul auzului, simţul tactil, simţul olfactiv, simţul gustativ; b) să dezvolte elemente din învăţarea de bază: copierea, învăţarea prin acţiuni cu două sau mai multe obiecte sau prin joc simbolic, dobândirea de informaţii, dobândirea limbajului suplimentar, repetarea, dobândirea de concepte legate de caracteristicile lucrurilor, persoanelor sau evenimentelor, dezvoltarea competenţei de a citi, scrie, socoti, dobândirea deprinderilor complexe; c) să aplice cunoştinţele prin dezvoltarea concentrării, menţinerea atenţiei asupra unor acţiuni/sarcini pe o durată adecvată, dezvoltarea gândirii, exersarea cititului, scrisului, socotitului, identificarea de răspunsuri şi soluţii la întrebări sau situaţii din programul zilnic, selectarea unei opţiuni pentru luarea unei decizii şi ducerea la îndeplinire a acesteia.
  - aplicarea de tehnici şi exerciţii pentru ca beneficiarii să-şi dezvolte deprinderile zilnice de organizare, planificare şi finalizare a programului zilnic, pentru gestionarea timpului, pentru a face faţă stresului, situaţiilor de tensiune, urgenţă sau criză, pentru autocontrolul comportamentului şi exprimării emoţiilor adecvate, altele;
  - aplicarea de tehnici şi exerciţii pentru comunicare prin mesaje verbale şi nonverbale, dezvoltarea limbajului mimico-gestual, dezvoltarea abilităţilor de a schimba idei/conversa, de a discuta cu una sau mai multe persoane, utilizarea instrumentelor de comunicare, altele;
  - aplicarea de tehnici şi exerciţii pentru schimbarea poziţiei corpului, mutarea corpului dintr-un loc în altul, pentru mutarea sau manipularea obiectelor folosind mâna, degetele, braţul, alte părţi ale corpului, pentru deplasarea prin mers sau alte forme, deplasarea folosind echipamente sau mijloace de transport;
  - aplicarea de tehnici şi exerciţii pentru ca beneficiarii să-şi dezvolte deprinderile de autonomie personală/autoîngrijire, pentru învăţarea acţiunilor de spălat şi şters corpul sau părţile corpului, de îngrijit pielea, dinţii, părul, unghiile, nasul, de realizat toaleta intimă, de îmbrăcat/dezbrăcat, de mâncat/băut; activităţile cuprind totodată exerciţii de conştientizare privind alegerea îmbrăcăminţii şi încălţămintei în mod adecvat, ţinând cont de anotimp şi eveniment, de păstrare în ordine şi curăţenie a obiectelor personale, altele.
  - aplicarea de tehnici şi exerciţii pentru ca beneficiarii să înveţe cum să-şi păstreze igiena personală şi a spaţiului de locuit, importanţa menţinerii unei diete echilibrate şi a unei activităţi fizice zilnice, altele;
  - aplicarea de exerciţii de conştientizare pentru a înţelege pericolele ce pot ameninţa securitatea personală sau a altora, riscurile legate de situaţii care pot determina accidente, traumatisme sau leziuni, riscuri legate de consumul de alcool, droguri, infectarea cu infecţii cu transmitere sexuală, HIV/SIDA, altele;
  - aplicarea de tehnici şi exerciţii necesare pentru ca beneficiarii să-şi dezvolte deprinderi de autogospodărire prin prepararea şi servirea hranei, curăţenia spaţiului propriu, gestionarea deşeurilor, aranjarea îmbrăcămintei şi încălţămintei, îngrijirea dispozitivelor de sprijin (ochelari, lupe, scaun rulat, cadru de mers etc.), achiziţionarea de bunuri şi servicii şi altele;
  - aplicarea de tehnici şi exerciţii pentru ca beneficiarii să înveţe cunoaşterea diferitelor tipuri de relaţii, exersarea unor abilităţi sociale, acţiuni şi comportamente

necesare pentru stabilirea de interacţiuni cu membrii familiei, alţi beneficiari, cu persoane cunoscute sau necunoscute, educaţie sexuală şi altele;

- aplicarea de tehnici şi exerciţii pentru ca beneficiarii să facă faţă tranzacţiilor economice de bază (să utilizeze bani pentru a cumpăra produse), să gestioneze resurse proprii şi altele;
- exerciţii pentru dezvoltarea abilităţilor educaţionale, a nivelului de educaţie şi altele.

- **DEZVOLTARE A ABILITĂŢILOR LUCRATIVE, PREGĂTIREA PENTRU ANGAJAREA ÎN MUNCĂ ŞI SPRIJIN PENTRU MENŢINEREA LOCULUI DE MUNCĂ:** Activităţile de dezvoltare a abilităţilor lucrative, pregătirea pentru angajarea în muncă şi sprijin pentru menţinerea locului de muncă, după caz, constau în: sprijin şi exerciţii pentru ca beneficiarii să-şi exerseze/consolideze cunoştinţele în vederea dezvoltării abilităţilor practice şi comportamentelor sociale necesare lucrului în grup, încadrării în muncă şi gestionării bugetului propriu; sprijin pentru ca beneficiarii să-şi dezvolte nivelul de educaţie şi de formare profesională; consiliere pre şi post angajare; consiliere juridică; organizarea de grupuri de suport, altele.
  Activităţile cuprind totodată acţiuni şi demersuri pentru conştientizarea angajatorilor cu privire la dreptul la muncă, potenţialul şi facilităţile angajării persoanelor cu dizabilităţi, realizarea analizei locului şi a mediului de muncă.

- **INTEGRARE ŞI PARTICIPARE SOCIALĂ ŞI CIVICĂ:** Activităţile sunt diverse şi cuprind: cunoaşterea mediului social, stimularea/învăţarea unui comportament adecvat situaţiilor sociale, implicarea în activităţi sportive, culturale, artistice desfăşurate în comunitate, participarea la acţiuni de recreere şi petrecere a timpului liber, la acţiuni de meşteşugărit, vizite.

**DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE BENEFICIARILOR** sunt prevăzute în documentele interne elaborate la nivelul centrului și aduse la cunoștință beneficiarilor:

- Regulamentul de ordine interioară
- Codul etic al personalului,
- Carta drepturilor beneficiarilor

Centrul face cunoscute drepturile persoanelor instituționalizate atât personalului cât şi beneficiarilor. Personalul trebuie să mențină o atmosferă de tip familial în cadrul centrului, să asigure, între anumite limite, o libertate a beneficiarilor în cadrul centrului şi chiar al comunității locale în funcție de caracteristicile particulare ale acestora.

În cadrul Complexului de Servicii pentru Persoane Adulte cu Dizabilități, Dragomirești sunt respectate toate drepturile persoanelor cu handicap. Beneficiarii sunt informați cu privire la toate activitățile și deciziile care îi afectează sau îi privesc în mod direct. Informațiile despre beneficiari sunt păstrate în mod corespunzător, asigurându-se confidențialitatea datelor cu privire la persoanele asistate.

**Drepturile beneficiarilor:**

- de a fi informaţi (beneficiarii şi reprezentanţii lor), cu privire la drepturile ***(Codul drepturilor beneficiarilor)*** şi responsabilităţile în calitate de beneficiari ai instituţiei;
- de a participa şi de a fi consultaţi cu privire la toate deciziile care îi privesc;
- de a-şi desfăşura activităţile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcţional şi intim;
- de a decide şi a-şi asuma riscurile (direct sau prin reprezentanţi legali) în toate aspectele vieţii lor şi de a-şi exprima liber opţiunile;
- de a gândi şi acţiona autonom, cu respectarea drepturilor celorlalţi beneficiari, conform potenţialului şi dorinţelor personale;

- de a fi informaţi cu privire la starea lor de sănătate;
- de a consimţi asupra serviciilor asigurate prin contract;
- de a beneficia de serviciile menţionate în contract;
- de a li se păstra toate datele în siguranţă şi confidenţialitate: excepţiile de la regulă sunt consemnate în scris în acord cu beneficiarii sau cu reprezentanţii lor;
- de a nu fi abuzaţi, neglijaţi, abandonaţi sau pedepsiţi, hărţuiţi sau exploataţi sexual;
- de a face sugestii şi reclamaţii fără teamă de represalii;
- de a nu fi exploataţi economic (abuzuri privind banii, proprietăţile, pretenţii ce depăşesc taxele convenite pentru servicii etc.);
- de a nu li se impune restricţii de natură fizică sau psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat şi a celor convenite prin contract de servicii, regulamentul de organizare şi funcţionare sau regulamentul de intern;
- de a fi trataţi şi de a avea acces la toate serviciile centrului, fără discriminare;
- de a beneficia de intimitate;
- de a-şi manifesta şi exercita liber orientările şi interesele culturale, etnice, religioase, sexuale etc., conform legii;
- de a-şi dezvolta talentele şi abilităţile;
- de a fi sprijinit pentru a se angaja în muncă;
- de a-şi utiliza aşa cum doresc lucrurile personale;
- de a-şi gestiona aşa cum doresc resursele financiare, cu excepţia cazurilor de restricţie legală sau dacă există acorduri scrise, legalizate între instituție şi beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor şi bunurilor beneficiarilor;
- de a fi anunţaţi în scris şi de a putea fi audiaţi cu 28 de zile lucrătoare înainte, dacă vor excluşi de la accesul la activităţile Centrului Rezidenţial (cazuri de transfer ori rezilierea unilaterală a contractului de servicii); fac excepţie cazurile de forţă majoră: agravarea stării de sănătate a beneficiarului, agresarea de către beneficiar a personalului sau altor beneficiari etc. (situaţii ce sunt stipulate în contractul de servicii);
- de a fi excluşi/transferaţi din unitate numai:
    - din raţiuni de ordin medical;
    - la dorinţa beneficiarului;
    - pentru comportamente ce sunt un pericol pentru beneficiar sau pentru ceilalţi beneficiari;
    - pentru comportamente care prejudiciază sau deranjează rutinele zilnice ale activităţilor centrului;
    - în cazul în care cerinţele de re/abilitare ale beneficiarului depăşesc posibilităţile centrului furnizor de servicii;
    - în cazul pierderii autorizaţiei de funcţionare de către furnizorul de servicii sociale.
    - în cazuri de forţă majoră (cataclisme naturale, apariţia unui focar de infecţie epidemică etc.), prevăzute în contractul de servicii.
- de a practica cultul religios dorit;
- de a duce o viaţă de adult împlinită, inclusiv în ceea ce priveşte sexualitatea;
- de a nu desfăşura activităţi lucrative (aducătoare de venituri pentru centru) împotriva voinţei lor;
- de a accesa toate spaţiile şi echipamentele comune; de a avea acces la toate informaţiile financiare care îi privesc, deţinute de instituție;
- de a se implica şi a participa la toate deciziile care îi privesc;
- de a fi informaţi la zi, în mod complet şi accesibil (în format clasic sau adaptat) despre politica şi procedurile centrului şi a-şi putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;
- de a fi informaţi cu privire la toate activităţile desfăşurate în centru;

- de a fi consultaţi cu privire la serviciile furnizate (inclusiv dreptul de a refuza unele servicii, în anumite circumstanţe stabilite prin contractul de servicii);
- de a fi trataţi individualizat pentru o valorizare maximală a potenţialului personal;
- de a primi răspuns la solicitările, opiniile exprimate.

**Obligațiile beneficiarilor:**

- să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea Planului personalizat ;
- să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familiala, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
- să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul Planului personalizat;
- să contribuie la plata costurilor serviciilor sociale primite cu o cota-parte din costul total al serviciului/serviciilor acordat/acordate de furnizor, conform calculului reglementat prin lege;
- să anunțe orice modificare intervenită în legătura cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale ;
- să respecte regulamentul intern al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, program , persoanele de contact etc.) ;
- să nu dezvăluie fapte sau date confidențiale, care devenite publice, ar dăuna interesului sau prestigiului instituției, personalului și beneficiarilor acesteia.

**Înregistrarea sesizărilor/reclamațiilor și soluționarea acestora**

CZ încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza/reclama orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în familie sau în comunitate.

Orice sesizare se înregistrează în Registrul de intrări – ieșiri. Sesizările pot fi aduse direct de către beneficiar pentru înregistrare, pot fi aduse de către alt beneficiar sau de către un salariat în numele beneficiarului. Vor fi înregistrate și sesizările din cutia de sugestii și reclamații, precum și sesizările verbale, caz în care acestea vor fi redactate de către salariatul responsabil cu comunicarea în CZ și semnate, dacă este posibil, de către beneficiar. Dacă acesta nu poate semna, nu știe să semneze sau semnătura lui nu este valabilă, se va face această mențiune pe sesizare. Sesizarea va fi analizată de către conducerea entității publice care va stabili măsurile care se impun în acest caz. În funcție de conținutul sesizării, de gravitatea și importanța celor sesizate, sau de persoanele implicate, conducerea entității publice va dispune numirea unei comisii de cercetare a faptelor sesizate. În cazul în care va dispune numirea unei comisii, atunci aceasta trebuie sa fie formată din minim 3 persoane de specialități diferite. Prin dispoziția de numire a comisiei se stabilesc și competențele membrilor. După efectuarea cercetării prealabile, comisia va întocmi un raport care conține concluziile membrilor precum și propunerea de sancționare, dacă este cazul. Ținând cont de cele prezentate în raportul comisiei, conducerea entității publice, emite sau nu dispoziția de sancționare. Fără a depăși 30 de zile, la finalizarea aspectelor legate de cercetare, asistentul social întocmește un răspuns pentru beneficiarul care a făcut sesizarea/reprezentantul sau legal. În funcție de natura și gravitatea aspectelor sesizate sau descoperite în timpul cercetării de către comisia de cercetare, conducerea entității publice sau asistentul social, vor sesiza alte instituții abilitate ale statului pentru rezolvarea problemelor sesizate (medicina legală, procuratura, poliția, salvarea etc.). În unele situații, asistentul social va anunța familia/aparținătorii. Sesizarea va fi consemnată de către asistentul social în Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor.

Conducerea entității publice, încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor beneficiari din cadrul CZ, sau a unor persoane din exteriorul CZ.

Personalul CZ cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor şi asigură îngrijirea, protecția și securitatea vieții acestora pe parcursul desfășurării activității, pentru a le facilita o dezvoltare armonioasă fizică, psihică, intelectuală şi afectivă.

Beneficiarii, aparținătorii acestora sau reprezentanții legali, după caz, vor fi informați în termen de maxim 30 de zile de la admitere asupra dreptului de a sesiza/reclama orice situaţie de abuz sau neglijare, sau alte aspecte care nemulțumesc beneficiarii, precum şi asupra modalităților de adresare a acestora.

În cazul în care beneficiarul sau personalul CZ constată aspecte/situații negative care nemulțumesc beneficiarii, care periclitează siguranța personală sau starea bio-psiho-socială a acestora sau dacă constată că le sunt încălcate drepturile, atunci au posibilitatea de a depune o sesizare/reclamație în acest sens.

Sesizarea/reclamația poate fi realizată în scris sau verbal. Sesizările/reclamațiile scrise pot fi depuse în cutia de sesizări/reclamații care este amplasată în loc accesibil, iar sesizările/reclamațiile verbale vor fi consemnate în scris, în prezența persoanei care o face.

Conducerea CZ analizează sesizarea/reclamația înregistrată și în funcție de situație va dispune efectuarea anchetei interne pentru soluționarea cazurilor, având obligația de a răspunde în scris beneficiarului/persoanei care sesizează/reclamă, în termenul prevăzut de lege. În cazul în care acest lucru se impune, CZ va sesiza și organele legale competente.

În urma anchetei interne se dispun măsurile/sancțiunile disciplinare pentru cazul respectiv. Se întreprind măsurile necesare pentru asigurarea securității beneficiarilor, respectarea drepturilor acestora și prevenirea ulterioară a altor incidente sau aspecte negative care ar putea deveni obiectul unor sesizări sau reclamații.

FSS înregistrează și arhivează toate sesizările/reclamațiile împreună cu soluțiile de rezolvare.