



AGENȚIA JUDEȚEANĂ PENTRU PLĂȚI ȘI INSPECȚIE SOCIALĂ NEAMȚ
NR. 171/15.01.2025

Director Executiv,
Alungulesei Mihaela



**Raportul tematic județean
privind Campania „ Verificarea respectării reglementărilor cu privire la admiterea persoanelor
vârstnice în servicii sociale de îngrijire la domiciliu”**

Capitolul I - Context general

România se confruntă cu o îmbătrânire rapidă a populației, având în prezent aproximativ 3,7 milioane de persoane în vârstă de 65 de ani sau mai mult, ceea ce reprezintă aproximativ 19,2 % din populație. Se preconizează că ponderea populației adulte vârstnice din România cu vârsta de 65 de ani sau mai mult va crește și mai mult, ajungând la 27,7 %, până în anul 2050. În aceeași perioadă, se preconizează că ponderea persoanelor în vârstă de 80 de ani sau mai mult va crește de la nivelul actual de 4,8 % la 8,5 %. Acest lucru se întâmplă în contextul soldului negativ al migrației externe, al ratelor scăzute de natalitate și al creșterii speranței de viață. Îmbătrânirea și creșterea speranței de viață sunt, în general, însoțite de perioade prelungite de fragilitate și de dependență.

Îmbătrânirea populației are o dimensiune regională și urbană/rurală pronunțată: în timp ce zonele urbane beneficiază de migrația internă a populației tinere, regiunile rurale rămân să suporte dificultățile crescute ale furnizării de servicii sociale pentru persoanele vârstnice.

De asemenea, regiunile rurale se confruntă cu complexitatea și lipsa resurselor umane pentru furnizarea de servicii medicale și sociale către populația vârstnică izolată.

Protecția socială a persoanelor vârstnice trebuie să asigure respectarea drepturilor și să promoveze măsuri adecvate destinate persoanelor vârstnice pentru a permite acestora să rămână membri deplin ai societății așa cum sunt ele reglementate în tratate și convenții internaționale.

Persoanele vârstnice au dreptul la asistență socială în raport cu situația socio-medicală și cu resursele economice de care dispun. Asistența socială pentru persoanele vârstnice se realizează prin servicii și prestații sociale.



În perioada aprilie-decembrie 2024 s-a desfășurat campania tematică **"Verificarea respectării reglementărilor cu privire la admiterea persoanelor vârstnice în servicii sociale de îngrijire la domiciliu"**.

Persoanele vârstnice reprezintă o categorie de populație vulnerabilă cu nevoi particulare, din cauza limitărilor fiziologice și fragilității caracteristice fenomenului de îmbătrânire.

Persoanele vârstnice, în funcție de situațiile personale de natură socio-economică, medicală și fiziologică, beneficiază de măsuri de asistență socială, în completarea prestațiilor de asigurări sociale pentru acoperirea riscurilor de bătrânețe și de sănătate.

În vederea prevenirii, limitării sau înlăturării efectelor temporare ori permanente ale unor situații care pot afecta viața persoanei vârstnice sau pot genera riscul de excluziune socială, persoanele vârstnice au dreptul la servicii sociale.

La nivelul județului Neamț, la data de 31.12.2024, erau 29 servicii sociale, licențiate, destinate persoanelor vârstnice, după cum urmează:

- 21 centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice (4 publice, 17 private);
- 4 centre de zi pentru persoane vârstnice;
- 4 servicii de îngrijire la domiciliu.

Capitolul II - Obiectivele campaniei

Obiectivul general

OG. Verificarea respectării prevederilor legale cu privire la admiterea beneficiarilor în serviciile sociale de îngrijire la domiciliu destinate persoanelor vârstnice:

OS.1: Verificarea modului în care se realizează admiterea beneficiarilor în serviciile sociale de îngrijire la domiciliu destinate persoanelor vârstnice: verificarea conformității datelor prezentate în dosarele beneficiarilor; verificarea etapelor obligatorii din procesul de acordare a serviciilor sociale destinate persoanei vârstnice, în unitățile de îngrijire la domiciliu.

OS.2: Verificarea modului în care se realizează admiterea beneficiarilor vârstnici în serviciile sociale de îngrijire la domiciliu destinate persoanelor vârstnice care nu dețin licență de funcționare/licență de funcționare provizorie: identificarea serviciilor de îngrijire la domiciliu destinate persoanelor vârstnice care nu dețin licență de funcționare/licență de funcționare provizorie; verificarea demersurilor furnizorului cu privire la admiterea beneficiarilor aflați în serviciul nelicențiat.

OS.3: Verificarea modului în care SPAS își îndeplinește obligațiile cu privire la persoana vârstnică, în vederea respectării etapelor de furnizare a serviciilor sociale: verificarea SPAS în ceea ce privește evaluarea nevoilor de servicii sociale destinate persoanei vârstnice și de identificare a cazurilor; verificarea SPAS cu privire la respectarea etapelor obligatorii din procesul de acordare a serviciilor sociale destinate persoanei vârstnice.

Capitolul III - Entitățile controlate

Conform anexei nr.2, la nivelul județului Neamț s-a verificat respectarea prevederilor legale cu privire la admiterea persoanelor vârstnice la serviciile sociale de îngrijire la domiciliu, după cum urmează:

- Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași - Centrul de Îngrijire la Domiciliu Roman;



- Direcția de Asistență Socială a Municipiului Piatra Neamț - Îngrijiri la domiciliu pentru persoanele vârstnice;
- Direcția de Asistență Socială a Municipiului Roman - Serviciul de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice;
- Direcția de Asistență Socială a orașului Târgu-Neamț - Servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice.

Conform anexei nr.4, la nivelul județului Neamț s-au verificat 4 Servicii Publice de Asistență Socială (SPAS/CAS), după cum urmează:

- Primaria Săbăoani - CAS;
- Primaria Tămășeni - CAS;
- Primaria Doljești - CAS;
- Primaria Sagna - CAS.

Capitolul IV - Constatările echipelor de inspecție

A. Analiza cantitativă și calitativă cu privire la situația beneficiarilor, pentru fiecare serviciu social:

1. Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași - Centrul de Îngrijire la Domiciliu Roman

Furnizorul Asociația Centrul Diecezan Caritas, cu sediul în Mun.Iași, str. Sărărie, nr.134, este acreditat, în conformitate prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare și este autorizat să acorde servicii sociale, în baza certificatului de acreditare seria AF nr. 006963/29.09.2020.

Centrul de Îngrijire la Domiciliu Roman deține licența de funcționare nr. 0009815 eliberată de MMJS la data de 17.12.2020, cu valabilitate de 5 ani, de la data de 17.12.2020 la data de 16.12.2025, în conformitate cu prevederile Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare.

Centrul de Îngrijire la Domiciliu Roman își desfășoară activitatea în baza propriului **Regulament de organizare și funcționare**, elaborat în conformitate cu prevederile Hotărârii nr. 867/14.10.2015 și are elaborate și aprobate următoarele documente:

- procedura privind accesarea serviciilor, procedura de încetare/sistare a serviciilor, procedura privind evaluarea nevoilor, planificarea și acordarea serviciilor, procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz, neglijare, tratament degradant etc.
- materiale informative aprobate prin Hotărârea Consiliului Director al furnizorului de servicii sociale nr.1299/03.09.2020 ce conțin date despre localizarea și organizarea centrului, activitățile desfășurate și serviciile acordate, personalul de specialitate, facilități; acestea sunt expuse la intrarea în centru, în loc accesibil de unde persoanele interesate pot afla informații privind condițiile de admitere, structura personalului, serviciile și facilitățile oferite, datele de contact.
- carta drepturilor beneficiarilor de servicii, codul etic al personalului de îngrijire la domiciliu;
- instrumente de lucru: ancheta sociala, fișa de evaluare/reevaluare, plan de asistență și îngrijire, plan de monitorizare, chestionare de măsurare a gradului de satisfacție;
- registre: de evidență a beneficiarilor (electronic), registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, registrul de consemnare a sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor de servicii sociale,



MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI, TINERETULUI ȘI SOLIDARITĂȚII SOCIALE
AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU PLĂȚI ȘI INSPECȚIE SOCIALĂ

registru pentru notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor sociale, registrul privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului, registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

La data controlului, furnizorul de servicii sociale - Asociația Centrul Diecezan Caritas nu avea elaborate și aprobate, conform prevederilor M.I.-S1.1 și S2.1 din Ordinul nr. 2489/13.12.2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, următoarele proceduri:

- procedura de lucru privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice,
- procedura de lucru privind asigurarea securității datelor și informațiilor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz .

De asemenea, s-a constatat faptul că nu au fost transmise, către SPAS-urile de domiciliu ale beneficiarilor, contractele de furnizare servicii încheiate cu beneficiarii, și nici rapoartele lunare (acolo unde este cazul) de monitorizare, conform cu prevederile art. 45, alin. (3) din Legea nr. 292/2011 Legea asistenței sociale (*actualizată și republicată) precum și cu prevederile M.II.-S.5.9 din Ordinul nr. 2489/13.12.2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice.

La data controlului, conform anexei nr. 3, în evidența serviciului social - **Centrul de Îngrijire la Domiciliu Roman**, se aflau **160 de beneficiari (14 bărbați, 146 femei)** - persoane vârstnice independente (gradul III) care, ca urmare a pierderii autonomiei funcționale din cauze fizice, psihice sau mintale, necesită ajutor semnificativ pentru a realiza activitățile uzuale ale vieții de zi cu zi.

Beneficiarii Centrului de Îngrijire la Domiciliu Roman sunt din Roman și din comunele limitrofe, după cum urmează:

- 5 beneficiari din mun. Roman;
- 75 beneficiari din com. Săbăoani;
- 45 beneficiari din com. Tămășeni;
- 18 beneficiari din com. Sagna;
- 17 beneficiari din com. Doljești.

Vârsta	Femei	Bărbați	Total
Sub 63 ani	0	1	1
63-64 ani	0	0	0
65-69 ani	14	1	15
70-74 ani	23	1	24
75-79 ani	37	6	43
80-94 ani	72	5	77
total	146	14	160



Din analiza dosarelor beneficiarilor, s-a constatat faptul că acestea conțineau următoarele documente: cererea de admitere, decizia de aprobare, declarație consimțământ, contract acordare servicii sociale, acte adiționale la contractul de acordare a serviciilor, act identitate (CI/BI), acte medicale (scrisori medicale întocmite de medici specialiști sau medic de familie, buletin analize medicale, bilete internare-externare spital, foi observație), cupon pensie, ancheta socială întocmită de asistentul social al centrului, fișă de luare în evidență, fișă de evaluare socio-medicală, plan individualizat de asistență și îngrijire, fișă planificare activității desfășurate (pe zile), fișa de monitorizare servicii, plan de îngrijire, fișă cu activitatea prestată, foaie de raport, fișă de control medical, chestionar de măsurare a gradului de satisfacție etc.

La data controlului, conform REVISAL și a statutului de funcții, la nivelul Centrul de Îngrijire la Domiciliu Roman erau angajate 13 persoane, după cum urmează:

- - 1 coordonator centru - asistent social;
- - 1 asistent social;
- - 5 asistenți medicali;
- - 6 îngrijitori bătrâni la domiciliu.

Structura de personal corespunde din punct de vedere a calificării cu activitățile de îngrijire și asistență derulate la domiciliul beneficiarilor.

Coordonatorul centrului planifică vizitele la beneficiari, în fiecare lună, ținând cont de planul individualizat de intervenție și îngrijire.

Pentru neconformitățile constatate față de prevederile legislației din domeniul asistenței sociale, au fost dispuse 5 măsuri. Nu au fost aplicate sancțiuni.

2. Direcția de Asistență Socială a Municipiului Piatra Neamț - Îngrijiri la domiciliu pentru persoanele vârstnice

Furnizorul Direcția de Asistență Socială a Municipiului Piatra Neamț, cu sediul în Municipiul Piatra Neamț, str. Ștefan cel Mare, nr.6-8, este acreditat, în conformitate prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare și este autorizat să acorde servicii sociale, în baza certificatului de acreditare seria AF nr. 001078/03.06.2014.

Centrul de Îngrijiri la Domiciliu pentru Persoanele Vârstnice deține licența de funcționare nr. 0011032 eliberată de MMSS la data de 08.09.2022, cu valabilitate de 5 ani, de la data de 18.10.2022 la data de 17.10.2027, în conformitate cu prevederile Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare.

Centrul de Îngrijiri la Domiciliu pentru Persoanele Vârstnice își desfășoară activitatea în baza propriului **Regulament de organizare și funcționare**, elaborat în conformitate cu prevederile Hotărârii nr. 867/14.10.2015, pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, în vederea asigurării funcționării acestuia, cu respectarea standardelor minime de calitate, modificat și aprobat prin Anexă la Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Piatra Neamț nr. 70/27.02.2020.

Centrul de Îngrijiri la Domiciliu pentru Persoanele Vârstnice are elaborate și aprobate următoarele documente:

- Manualul de proceduri, aprobat prin dispoziția nr. 450/22.04.2019 al furnizorului de servicii sociale și cuprinde procedurile specifice **Standardelor minime de calitate pentru serviciile de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice**, după cum urmează: procedura proprie de admitere, procedura



proprie privind condițiile de încetare a serviciilor către beneficiar, procedura de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, procedura privind soluționarea incidentelor deosebite, chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor. De asemenea, procedurile specifice Ordinului nr. 2489/13.12.2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice au fost elaborate recent (15.07.2024) de către furnizorul de servicii sociale, specific, procedura operațională formalizată privind „Asigurarea securității datelor și informațiilor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice” și procedura operațională formalizată privind ”Implementarea standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice”.

- materiale informative aprobate prin dispoziția nr. 944/27.07.2022 al furnizorului de servicii ce conțin date despre localizarea și organizarea centrului, activitățile desfășurate și serviciile acordate, personalul de specialitate, etc.
- carta drepturilor beneficiarilor de servicii, codul etic al personalului de îngrijire la domiciliu;
- instrumente de lucru: ancheta sociala, fișa de evaluare/reevaluare, plan de asistență și îngrijire, plan de monitorizare, chestionare de măsurare a gradului de satisfacție;
- registre: de evidență a beneficiarilor (electronic), registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, registrul de consemnare a sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor de servicii sociale, registrul pentru notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor sociale, registrul privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului, registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

La data controlului, conform anexei nr. 3, în evidența serviciului social - **Centrul de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoanele Vârstnice**, se aflau **20 de beneficiari (2 bărbați, 18 femei)** - persoane vârstnice care, ca urmare a pierderii autonomiei funcționale din cauze fizice, psihice sau mintale, necesită ajutor semnificativ pentru a realiza activitățile uzuale ale vieții de zi cu zi.

Vârsta	Femei	Bărbați	Total
70-74 ani	1	0	1
75-79 ani	4	1	5
80-94 ani	13	1	14
total	18	2	20

Din analiza dosarelor beneficiarilor, s-a constatat faptul că acestea conțineau următoarele documente: cererea de admitere, dispoziție de acordare servicii sociale, referat de propunere acordare servicii sociale, declarație consimțământ, contract acordare servicii sociale, acte adiționale la contractul de acordare a serviciilor, act identitate (CI/BI), acte medicale (scrisori medicale întocmite de medici specialiști sau medic de familie, buletin analize medicale, bilete internare-externare spital, foi observație), cupon pensie, declarație pe proprie răspundere privind veridicitatea datelor, ancheta socială întocmită de către serviciul public de asistență socială, fișă de luare în evidență, fișă de evaluare socio-medicală, plan individualizat de asistență și îngrijire, fișă planificării activităților desfășurate (pe zile), fișă de monitorizare servicii, plan de intervenție, fișă cu activitatea prestată,



chestionar de măsurare a gradului de satisfacție, dispoziție privind desemnarea managerului de caz etc.

La data controlului, conform REVISAL și a statului de funcții, la nivelul **Centrului de Îngrijiri la Domiciliu pentru Persoanele Vârstnice** erau angajate 8 persoane, după cum urmează:

- 1 coordonator centru - șef serviciu în cadrul DAS Piatra Neamț și cu studii superioare în domeniul Psihologie, cu atribuții de coordonator al activității serviciului social, delegate prin fișa postului și dispoziție;
- 1 asistent social;
- 1 kinetoterapeut;
- 3 îngrijitori bătrâni la domiciliu;
- 1 asistent medical;
- 1 referent de specialitate.

Structura de personal corespunde din punct de vedere a calificării cu activitățile de îngrijire și asistență derulate la domiciliul beneficiarilor.

Coordonatorul centrului planifică vizitele la beneficiari, în fiecare lună, ținând cont de planul individualizat de intervenție și îngrijire.

3. Direcția de Asistență Socială a Municipiului Roman - Serviciul de Îngrijire la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice

Furnizorul **Direcția de Asistență Socială a Municipiului Roman**, cu sediul în str. Alexandru cel Bun, nr.3, este acreditat, în conformitate prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare și este autorizat să acorde servicii sociale, în baza certificatului de acreditare seria AF nr. 003876/15.07.2016.

Serviciul de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice deține licența de funcționare seria LF nr. 0011024/04.07.2022 eliberată de MMSS, cu valabilitate de 5 ani, de la data 11.03.2022 la data 10.03.2027, în condițiile prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.

Serviciul de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice își desfășoară activitatea în baza propriului **Regulament de organizare și funcționare**, elaborat în conformitate cu prevederile Hotărârii nr. 867/14.10.2015, pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale și aprobat prin HCL nr. 127 din 20.05.2021.

Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice are elaborate și aprobate următoarele documente:

- procedura proprie de admitere,
- procedura proprie privind condițiile de încetare a serviciilor către beneficiar, procedura de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor,
- procedura privind soluționarea incidentelor deosebite, chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor.
- materiale informative, carta drepturilor beneficiarilor de servicii, codul etic ;



MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI, TINERETULUI ȘI SOLIDARITĂȚII SOCIALE
AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU PLĂȚI ȘI INSPECȚIE SOCIALĂ

- instrumente de lucru: ancheta socială, fișa de evaluare/reevaluare, plan de asistență și îngrijire, plan de monitorizare, chestionare de măsurare a gradului de satisfacție;
- registrul de evidență al beneficiarilor, registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, registrul de consemnare a sesizărilor și reclamațiilor, registrul pentru notificarea incidentelor deosebite, registrul privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului, registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

S-a constatat faptul că, la data controlului, furnizorul de servicii sociale - DAS Roman nu avea elaborate și aprobate, conform prevederilor M.I. - S1.1 și S2.1 din Ordinul nr.2489/13.12.2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, următoarele proceduri:

- procedura de lucru privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice,
- procedura de lucru privind asigurarea securității datelor și informațiilor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz .

La data controlului, conform Organigramei și a statului de funcții, la nivelul Serviciului de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice Roman erau normate 11 posturi, din care:

- 7 posturi ocupate: 1 coordonator centru, 1 asistent medical, 1 infirmier, 4 îngrijitori;
- 4 posturi vacante: 1 asistent social, 2 asistenți medicali (1 temporar vacant), 1 infirmier.

Activitățile de consiliere socială și psihologică sunt realizate, atunci când este cazul, de către personalul specializat din cadrul DAS Roman, cu delegare de atribuții, specifice în acest sens, stabilite în fișa postului.

Coordonatorul centrului planifică vizitele la beneficiari, în fiecare lună, ținând cont de planul individualizat de intervenție și îngrijire.

La data controlului, conform anexei nr. 3, în evidența serviciului social - **Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice**, se aflau **15 de beneficiari (2 bărbați, 13 femei)** - persoane vârstnice care, ca urmare a pierderii autonomiei funcționale din cauze fizice, psihice sau mintale, necesită ajutor semnificativ pentru a realiza activitățile uzuale ale vieții de zi cu zi.

Vârsta	Femei	Bărbați	Total
70-74 ani	2	0	2
75-79 ani	3	1	4
80-94 ani	8	1	9
total	13	2	15

Din analiza dosarelor beneficiarilor, s-a constatat faptul că acestea conțineau următoarele documente: cerere solicitare servicii, copie a cărții de identitate și cupon de pensie, referat privind propunerea de acordare a serviciilor, dispoziția de acordare, contractul pentru acordarea serviciilor, declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor cu caracter personal, ancheta socială, fișa de



evaluare sociomedicală (geriatrică) pentru stabilirea gradului de dependență, reevaluare socială, plan individualizat de îngrijire și asistență etc.

Pentru neconformitățile constatate față de prevederile legislației din domeniul asistenței sociale, au fost dispuse 4 măsuri. Nu au fost aplicate sancțiuni.

4. Direcția de Asistență Socială a orașului Târgu-Neamț - Servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice.

Furnizorul Direcția de Asistență Socială a Orașului Târgu Neamț, cu sediul în orașul Târgu Neamț, str. Ștefan cel Mare, nr.62, județul Neamț, este acreditat, în conformitate prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare și este autorizat să acorde servicii sociale în baza certificatului de acreditare seria AF nr. 002298/17.09.2015.

Serviciul social - Servicii de îngrijire la domiciliu deține licența de funcționare seria LF nr. 0011018/06.06.2022 eliberată de MMSS, cu valabilitate de 5 ani, de la data 05.03.2020 la data 04.03.2025, în condițiile prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.

Serviciul de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice își desfășoară activitatea în baza propriului **Regulament de organizare și funcționare**, elaborat în conformitate cu prevederile Hotărârii nr. 867/14.10.2015, pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale și aprobat prin HCL Târgu Neamț nr. 324 din 28.11.2019 (anexa).

Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice are elaborate următoarele documente: procedura proprie de admitere, procedura proprie privind condițiile de încetare a serviciilor către beneficiar, procedura de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, procedura privind soluționarea incidentelor deosebite, chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, materiale informative, carta drepturilor beneficiarilor de servicii, codul etic, instrumente de lucru: ancheta socială, fișa de evaluare/reevaluare, plan de asistență și îngrijire, plan de monitorizare, chestionare de măsurare a gradului de satisfacție; registrul de evidență al beneficiarilor, registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, registrul de consemnare a sesizărilor și reclamațiilor, registrul pentru notificarea incidentelor deosebite, registrul privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului, registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

S-a constatat faptul că, la data controlului, furnizorul de servicii sociale - DAS Târgu Neamț nu are elaborate și aprobate, conform prevederilor M.I.- S1.1 și S2.1 din Ordinul nr.2489/13.12.2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, următoarele proceduri:

- **procedura de lucru privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice,**
- **procedura de lucru privind asigurarea securității datelor și informațiilor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz .**

La data controlului, în evidența serviciului social - **Serviciul de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice**, se aflau **10 de beneficiari (1 bărbat, 9 femei)** - persoane vârstnice care, ca urmare a pierderii autonomiei funcționale din cauze fizice, psihice sau mintale, necesită ajutor semnificativ pentru a realiza activitățile uzuale ale vieții de zi cu zi.



Vârsta	Femei	Bărbați	Total
65-70 ani	2	0	2
71-75 ani	1	1	2
76-80 ani	2	0	2
80-94 ani	4	0	4
total	9	1	10

La nivelul Serviciului de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice Târgu Neamț erau normate 7 posturi, din care: asistent social, asistent medical, îngrijitor la domiciliu. Activitățile de consiliere socială și psihologică sunt realizate, după caz, de către personalul specializat din cadrul DAS Târgu Neamț, cu delegare de atribuții specifice în acest sens, stabilite în fișa postului.

În urma analizării dosarelor personalului serviciului social, s-a constatat faptul că posturile prevăzute de organigrama și statul de funcții aprobate prin HCL sunt vacante, activitatea derulându-se cu personal voluntar după încheierea perioadei de finanțare asigurată de proiectul aflat în derulare, contrar prevederilor M.V din Ordinul nr.29/2019, anexa nr.8, privind Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice.

Pentru neconformitățile constatate față de prevederile legislației din domeniul asistenței sociale, au fost dispuse 5 măsuri. Nu au fost aplicate sancțiuni.

B. Date despre accesarea serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu și despre etapele obligatorii din procesul de acordare a serviciilor sociale destinate persoanei vârstnice

Îngrijirea la domiciliu a beneficiarilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și a situației personale a fiecărui beneficiar, ținându-se cont și de rezultatele evaluărilor complexe, ale documentelor medicale, precum și de recomandările formulate în documentele prezentate de beneficiar.

Nevoile persoanelor vârstnice aflate în situație de pierdere totală sau parțială a autonomiei se stabilesc, de către specialiști, care întocmesc Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin H.G. nr.886/2000, care stabilește criteriile de încadrare în grade de dependență.

Reevaluarea se realizează anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

În funcție de nevoile individuale, beneficiarii primesc asistență și suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice, în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire, elaborat de furnizor în conformitate cu prevederile standardului minim de calitate, care este revizuit după fiecare reevaluare.

Beneficiarii primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și menține, pe cât posibil, autonomia funcțională și pentru a-și continua viața în propria locuință, în demnitate și respect.

Activitățile de îngrijire sunt înscrise în planul individualizat de asistență și îngrijire și sunt detaliate în fișele de monitorizare servicii.



Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire, furnizorul are elaborat o fișă de monitorizare servicii utilizată în activitatea responsabilului de caz.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, coordonatorul centrului deține și aplică un set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate. Menționăm faptul că în județul Neamț nu au fost identificate Unități de îngrijire la domiciliu care funcționează fără LF/LFP.

Principalele constatări:

- Serviciile sociale verificate își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, respectiv: Leg. nr.292/2011, Leg. nr.197/2012, Ordinul nr.29/2019;
- toate serviciile sociale verificate dețin licențe de funcționare, în conformitate cu prevederile Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare;
- după consultarea listei beneficiarilor emisă de către Casa Județeană de Asigurări de Sănătate s-a constatat faptul că serviciile de îngrijire la domiciliu nu au fost furnizate în completarea celor medicale;
- urmare a analizării dosarelor selectate și urmare a discuțiilor cu persoanele vârstnice, la domiciliul acestora, s-a constatat faptul că nu sunt neconcordanțe între activitățile desfășurate de către specialiști și documentele/instrumentele de lucru din dosare;
- nu au fost identificate abateri sau situații de abuz și neglijență în desfășurarea activităților iar serviciile sociale acordate răspund nevoilor beneficiarilor;
- numărul orelor de îngrijire/beneficiar au fost stabilite în urma aplicării Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, respectiv în funcție de gradul de dependență și ținând cont de H.G. nr.426/2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare.

C. Analiza generală a Serviciilor Publice de Asistență Socială verificate

Având în vedere prevederile art. 141 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, referitoare la contractele de servicii sociale încheiate între autoritatea administrației publice locale și furnizorul de servicii sociale, au fost selectate pentru a fi verificate următoarele Servicii Publice de Asistență Socială:

- Primăria comunei Săbăoani - CAS;
- Primăria comunei Tămășeni - CAS;
- Primăria comunei Doljești - CAS;
- Primăria comunei Sagna - CAS.

În timpul controlului au fost solicitate și verificate documentele de organizare și funcționare a SPAS/CAS, precum și documentele referitoare la demersurile realizate pentru identificarea, evaluarea și planificarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice.

Principalele constatări:

- Serviciile Publice de Asistență Socială funcționează în baza Regulamentelor de organizare și funcționare elaborate în conformitate cu prevederile H.G. nr.797/2017 pentru aprobarea



MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI, TINERETULUI ȘI SOLIDARITĂȚII SOCIALE
AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU PLĂȚI ȘI INSPECȚIE SOCIALĂ

- regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările ulterioare și aprobat prin H.C.L.;
- conform ROF, scopul Serviciile Publice de Asistență Socială este de a asigura aplicarea politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială;
 - unitățile administrativ teritoriale verificate dețin un Planul anual de acțiune privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului local, însă la data controlului nu aveau înființate servicii sociale;
 - unitățile administrativ teritoriale verificate au încheiate contracte de servicii sociale cu furnizorul Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași - Centrul de Îngrijire la Domiciliu Roman, în vederea acordării de servicii sociale primare, persoanelor vârstnice selectate, la domiciliu acestora;
 - Serviciile Publice de Asistență Socială au încheiate Protocoale de colaborare cu alte SPAS-uri, cu alți FSS în vederea identificării și evaluării persoanelor vârstnice care au nevoie de servicii sociale;
 - *Primăria Comunei Tămășeni și Primăria comunei Sagna nu au elaborate și aprobate, conform prevederilor M.I. - S1.1 și S2.1 din Ordinul nr. 2489/13.12.2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, următoarele proceduri:*
 - *procedura de lucru privind implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice;*
 - *procedura de lucru privind asigurarea securității datelor și informațiilor gestionate în aplicarea metodei managementului de caz.*
 - *la Primăria Comunei Tămășeni și Primăria comunei Sagna nu sunt desemnați, prin dispoziția primarului, manageri de caz pentru protecția persoanelor vârstnice, în conformitate cu prevederile Modulului I - Standardul 1, Im. 1 din Ordinul nr. 2489/13.12.2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, potrivit cărora "la nivelul SPAS există cel puțin un asistent social desemnat ca manager de caz pentru cel mult 50 de persoane vârstnice";*
 - *fișele de post ale managerilor de caz desemnați (la Primăria Săbăoani și Primăria Doljești) nu au fost actualizate, respectiv nu conțin atribuții specifice managementului de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice, conform Ordinului nr.2489/13.12.2023;*
 - *nu sunt emise dispoziții ale primarului cu privire la stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială pentru persoanele vârstnice, în conformitate cu prevederile Modulului II, Standardul 4, din Ordinul nr. 2489/13.12.2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice.*

Pentru neconformitățile constatate față de prevederile legislației din domeniul asistenței sociale, au fost dispuse 14 măsuri. Nu au fost aplicate sancțiuni.



Capitolul V - Măsurile dispuse, sancțiuni aplicate și sesizarea altor instituții

A. Serviciile sociale verificate

Nr. Crt.	Furnizorul de servicii sociale	Serviciul social	Nr. măsuri dispuse	Îndeplinite	În curs de îndeplinire	Neîndeplinite
1	Asociația Centrul Diecezan Caritas Iași	Centrul de Îngrijire la Domiciliu Roman	5	5	0	0
2	Direcția de Asistență Socială a Municipiului Roman	Serviciul de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice	4	3	1	0
3	Direcția de Asistență Socială a orașului Târgu-Neamț	Servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice	5	0	5	0

Direcția de Asistență Socială a orașului Târgu-Neamț a solicitat prelungirea măsurilor dispuse motivat de:

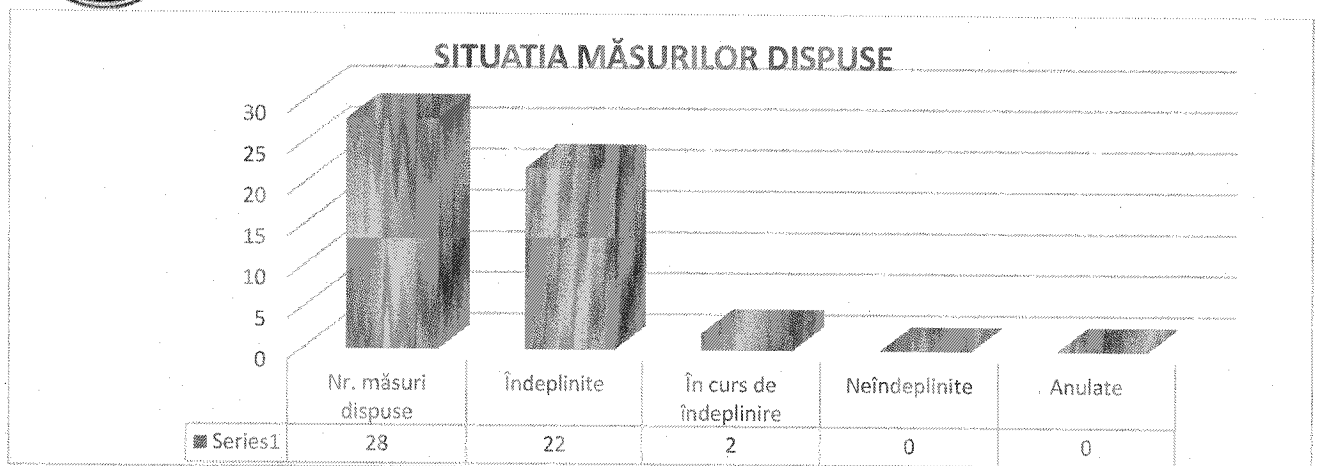
- imposibilitatea organizării de concursuri în vederea ocupării locurilor vacante;
- avizul negativ dat de către Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației la memorandumul DAS TG. NEAMȚ, cu privire la ocuparea locurilor vacante;
- activitatea complexă a funcționarilor responsabili de realizarea măsurilor.

B. Unitățile de îngrijire la domiciliu care funcționează fără LF/LFP

Nu este cazul.

C. SPAS/CAS verificate

Nr. Crt.	Unitatea Administrativ Teritorială	Nr. măsuri dispuse	Îndeplinite	În curs de îndeplinire	Neîndeplinite
1	Primăria Săbăoani - CAS	2	2	0	0
2	Primăria Tămășeni - CAS	5	5	0	0
3	Primăria Doljești - CAS	2	2	0	0
4	Primăria Sagna - CAS	5	5	0	0



Nu au fost aplicate sancțiuni contravenționale și nu au fost făcute sesizări către alte instituții.

Capitolul VI - Concluzii

În zona Moldovei, respectiv în județul Neamț, situația economică și socială a persoanelor vârstnice este în continuare sub nivelul de subzistență, pensiile fiind mici, iar îngrijirea persoanelor vârstnice la domiciliu reprezintă o măsură de asistență socială imperios necesară, atunci când persoanele vârstnice:

- nu se pot gospodări singure sau necesită îngrijire specializată ;
- nu au familie sau nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale ;
- se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice etc.

În vederea prevenirii, limitării sau înlăturării efectelor temporare ori permanente ale unor situații care pot afecta viața persoanei vârstnice sau pot genera riscul de excludere socială, persoanele vârstnice au dreptul la servicii sociale, în funcție de gradul de dependență în care se află și nevoile individuale identificate în urma evaluării, precum și în funcție de situația familială și veniturile de care dispun.

Pe parcursul desfășurării campaniei tematice s-au realizat următoarele:

- însușirea cadrului metodologic și a actelor normative care au făcut obiectul campaniei tematice ;
- activități de verificare și control la 4 furnizori de servicii sociale, respectiv 4 unități de îngrijire la domiciliu;
- selectarea și verificare a 4 Servicii Publice de Asistență Socială;
- dispunerea a 28 măsuri ca urmare a neconformităților constatate față de prevederile legislației din domeniul asistenței sociale;
- monitorizarea modului în care furnizorii de servicii sociale și Serviciile Publice de Asistență Socială și-au îndeplinit măsurile dispuse;



MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI, TINERETULUI ȘI SOLIDARITĂȚII SOCIALE
AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU PLĂȚI ȘI INSPECȚIE SOCIALĂ

- activități de informare/îndrumare a personalului specializat cu privire la Standardele minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice aprobate prin Ordinul nr. 2489/13.12.2023.

Campania tematică **"Verificarea respectării reglementărilor cu privire la admiterea persoanelor vârstnice în servicii sociale de îngrijire la domiciliu"** s-a desfășurat în conformitate cu prevederile cadrului metodologic de realizare a campaniei, având rezultate în îmbunătățirea calității serviciilor sociale la domiciliu destinate persoanelor vârstnice, după cum urmează:

- informarea furnizorilor de servicii sociale cu privire la modificările legislative;
- responsabilizarea furnizorilor de servicii sociale în vederea respectării standardelor minime de calitate, în integralitate, pe toată durata deținerii licenței de funcționare;
- responsabilizarea autorităților locale în vederea identificării familiile și persoanele aflate în dificultate, precum și cauzele care au generat situațiile de risc de excludere socială;
- îndrumarea autorităților locale în vederea înființării, organizării și acordării serviciilor sociale de interes local pentru persoanele vârstnice - centre de zi, servicii de îngrijire la domiciliu.

Capitolul VII - Propuneri și recomandări pentru îmbunătățirea activității:

- Sprijinirea dezvoltării capacității locale și a capacității administrative a autorităților administrației publice locale;
- Identificarea și implementarea unor programe/proiecte în vederea asigurării finanțării durabile a SPAS-urilor pentru înființarea/dezvoltarea unităților de îngrijire la domiciliu care să asigure și garanteze servicii sociale de lungă durată (ex. centre de zi, unități de îngrijire la domiciliu) pentru persoanele vârstnice dependente și semidependente;
- Organizarea de programe de formare a managerilor de caz privind implementarea managementului de caz pentru persoane vârstnice cu nevoi de îngrijire și asistență.