



PRIMĂRIA COMUNEI PĂUȘEȘTI-MĂGLAȘI

COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Str. Principală, nr.24, Păușești-Măglași, județul Vâlcea, România

Tel/fax: 0250/776533, Cod fiscal : 2540643, E-mail: pausesti_maglasi@vl.e-adm.ro

Anexa 2

Procedură privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență

Scopul acestei proceduri este identificarea potențialelor cazuri de abuz (fizic, psihic, economic), de diminuare a riscului de abuz, precum și de soluționare a problemelor survenite în urma oricărei forme de abuz. Procedura vizează, de asemenea prevenirea și combaterea unor asemenea fapte comise deliberat sau din ignoranță, prin încurajarea semnalării acestora de către beneficiari sau orice alte persoane.

Serviciile sociale oferite trebuie să fie eficace și eficiente, resursele posibile să fie corect utilizate, răspunzând nevoilor sociale ale solicitantului pentru restabilirea echilibrului psiho-social al beneficiarului.

Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență asupra persoanei vârstnice beneficiare de servicii sociale de îngrijire la domiciliu se aplică în vederea asigurării unei mai bune protecții a vârstnicului, care să răspundă nevoilor specifice ale acestei categorii de populație și să asigure prevenirea, combaterea și soluționarea formelor de abuz.

În acordarea serviciilor este interzisă orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant exercitate de personal asupra beneficiarilor, precum și de beneficiari asupra personalului serviciului.

Beneficiarii sunt informați, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii cu privire la modalitatea de a formula eventuale sesizări și reclamații.

Procedura se aplică beneficiarilor care sunt încurajați să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate.

Conducerea furnizorului instruește personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și cu privire la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși, în familie sau comunitate. Instruirea periodică a personalului privind semnele și simptomele evocatoare de abuz, neglijare și exploatare: semne fizice (vânătași, leziuni, arsuri, hemoragii etc.), semne și simptome ale bolilor cu transmitere sexuală, ticuri (clipit, rosul unghiilor etc), persistența unor senzații olfactive sau cutanate obsedante, modificarea rapidă a dispoziției afective, impulsivitate, agresivitate, autostigmatizare, autoculpabilizare, neglijență în îndeplinirea sarcinilor și incapacitate de a respecta un program impus, dificultăți în relaționare și comunicare, etc.

Personalul de îngrijire este instruit cu privire la interdicția de a solicita sau accepta recompense financiare sau materiale de la beneficiar, familia acestuia sau reprezentantul său legal. Serviciul ia toate măsurile necesare pentru a proteja personalul de îngrijire față de riscurile la care este supus în cursul derulării activității. Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

Compartimentul de Asistență Socială urmărește identificarea precoce și soluționarea eficientă a cazurilor de abuz existente asupra persoanelor beneficiare (toate petițiile și sesizările sunt luate în considerație cu seriozitate, toate petițiile și sesizările sunt rezolvate prompt, independent, corect și în confidențialitate iar beneficiarii care fac sesizări/reclamații nu suportă consecințe).

Serviciile sociale reprezintă servicii privind îngrijirea persoanei, prevenirea marginalizării, sprijinirea pentru reintegrarea socială, consiliere în vederea identificării, prevenirii sau soluționării eventualelor cazuri de abuz.

Abuzul este un comportament distructiv care are ca scop instituirea și păstrarea controlului asupra persoanei abuzate devenită în timp victimă. Există mai multe tipuri de abuz:

- abuzul moral (nerespectarea demnității umane, ignorarea drepturilor și libertăților persoanei, discriminare, excludere socială);
- abuzul prin neglijență poate fi involuntar (vârșnicul poate fi lăsat singur, izolat, uitat fără ajutor) sau voluntar/intenționat (vârșnicul este privat cu intenție de alimentație, hidratare, îngrijire, igienă corporală și spațiu de locuit);
- abuzul compartamental/psihologic (frecvent întâlnit, se manifestă sub forma lipsei de răbdare în a-l asculta pe vâșnic, lipsa comunicării, violență verbală, intimidarea vâșnicului determinându-l să se lase dominat în interesul abuzatorului);
- abuzul fizic sau violența devine din ce în ce mai frecvent și apare sub forme diferite de la îmbrânciri, loviri, bătăi până la crime;
- abuzul financiar denumit și deturnarea bunurilor persoanelor vâșnice;
- abuzul de instituționalizare presupune internarea într-un cămin pentru persoane vâșnice, centru de recuperare împotriva voinței vâșnicului atunci când există posibilitatea menținerii în familie la domiciliu.

În relațiile cu beneficiarii de servicii sociale, personalul din cadrul Compartimentului de Asistența Socială trebuie:

- să dea dovadă de politețe, respect, disponibilitate față de problemele cu care se confruntă persoana și să o considere pe aceasta ca pe un partener egal;
- să asigure egalitatea de tratament și să nu facă discriminare pe criterii de naționalitate, sex, origine, rasă, etnie, handicap, vâștă, religie sau convingeri politice;
- să dea dovadă de seriozitate, profesionalism și respect față de persoanele cu care intră în relații de serviciu;
- să dea dovadă de operativitate în exercitarea atribuțiilor de serviciu, evitând să prelungească în mod subiectiv și inutil exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- să respecte viața intimă, familială și privată a persoanelor cu care intră în relații profesionale.

Documente utilizate:

Sesizare/reclamație scrisă de beneficiar/reprezentant legal

Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare și incidente deosebite

Lista documentelor necesare privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență

Orice document care certifică o formă de abuz exercitată asupra persoanelor vâșnice beneficiare de servicii sociale

Ancheta socială

Modul de lucru

Conducerea compartimentului Asistența Socială derulează sesiuni de informare privind situațiile de abuz ce pot apărea: abuz fizic, psihologic, economic și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care ar putea fi supus beneficiarul de către personalul de specialitate, membrii ai familiei/reprezentanți legali sau în comunitate.

Acțiunile de informare vizează beneficiarii, reprezentanții legali, salariații compartimentului și au ca scop prevenirea, identificarea, combaterea și soluționarea tuturor situațiilor de abuz/neglijare/tratament degradant.

Conducerea instruieste personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii, precum și la modalitățile de încurajare a beneficiarilor să sesizeze eventualele forme de abuz la care pot fi supuși.

Compartimentul Asistența Socială- Serviciul Unitate de Ingrijire la domiciliu deține un Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare, discriminare și incidente deosebite în care se menționează cazurile de abuz identificate, instituțiile sesizate și măsurile întreprinse.

Incidentele deosebite care afectează beneficiarii și personalul serviciului se notifică familiei beneficiarului/personalului și organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internarea de urgență în spital, accidente, deces, furturi, agresiuni și alte contravenții și infracțiuni, orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor și a personalului). Notificarea se realizează în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

Toate aceste informații sunt consemnate și în dosarul personal de servicii al beneficiarului. Totodată, orice sesizare a personalului de îngrijire cu privire la un eventual abuz asupra lui se consemnează de asemenea în registrul susmenționat și se soluționează de către angajator în maxim 7 zile de la înregistrare.

Responsabilități

Compartiment Asistență Socială – Serviciul Unitate de Ingrijire la domiciliu

- a) Persoanele desemnate din cadrul biroului identifică/ia în considerare sesizările cu privire la existența oricărei forme de abuz exercitată asupra beneficiarilor;
- b) Persoanele desemnate din cadrul biroului efectuează verificările de specialitate și aduc la cunoștință conducerii aspectele constatate;
- c) Asigură comunicarea cu celelalte compartimente care participă la proces;
- d) Informează beneficiarii despre drepturile și obligațiile pe care le au cu privire la modalitatea de a formula eventuale sesizări și reclamații.

Beneficiarii

- sunt persoane vârstnice beneficiare de servicii sociale de îngrijire la domiciliu care semnalează existența unei forme de abuz, neglijare, discriminare sau tratament degradant/inuman exercitată asupra sa;

- este personalul de îngrijire care sesizează conducerea serviciului/furnuzorul acestuia cu privire la existența unui eventual abuz exercitat asupra sa.