

**Hotărârea nr. 14
din 24 februarie 2026**

*privind aprobarea Planului de dezvoltare a serviciilor sociale oferite de către serviciul social
„Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” pentru perioada 2026 - 2030*

Consiliul Local al orașului Luduș, întrunit în ședință ordinară de lucru,

Văzând referatul de aprobare întocmit de primarul orașului înregistrat la nr. 8210 din 09.02.2025, raportul de specialitate întocmit de Direcția de Asistență Socială înregistrat la nr. 8213 din 03.12.2025, precum și avizele comisiilor de specialitate, respectiv comisia „B.F.C. și F.E.” și comisia „Î.C.S.S.A.C. și P.S.”,

În conformitate cu dispozițiile:

- art. 9, alin. (1), lit. c) și e) și art. 37 din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- art. 9, alin. (1), lit. e) și art. 3, alin. (2) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- art. 10 și art. 11 din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr. 426/2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr. 1492/2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind îngrijirea de lungă durată și îmbătrânirea activă pentru perioada 2023–2030;
- Ordinul nr. 1040/6296/2024 pentru aprobarea modelului-cadru al planului de dezvoltare a serviciilor sociale;

În temeiul prevederilor art. 129, alin. (2), lit. d), alin. (7), lit. b), alin. (14), art. 139, alin. (1) și ale art. 196, alin. (1), lit. a) din O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare,

Hotărăște:

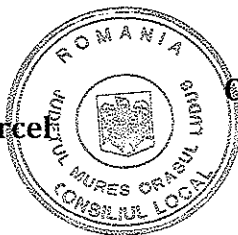
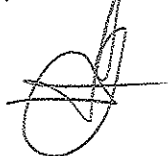
Art. 1 Se aprobă Planul de dezvoltare a serviciilor sociale oferite de către serviciul social „Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” pentru perioada 2026 – 2030, conform Anexei, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art. 2 Cu aducerea la îndeplinire a prezentei se încredințează primarul orașului Luduș prin Direcția de Asistență Socială și Serviciul Economic.

Un exemplar din prezenta hotărâre se comunică:

- Instituției Prefectului - județul Mureș,
- Primarului orașului Luduș,
- Direcției de Asistență Socială Luduș,
- Spre afișare.

**Președinte de ședință,
Consilier, Orosfoian Ioan - Marcel**



**Contrasemnează pentru legalitate,
Secretar general al orașului,
jr. Nășăudean Anca**



*Prezenta hotărâre a fost adoptată cu un număr de 14 voturi pentru.
Număr voturi împotrivă: 0; Abțineri de la vot: 0. Număr voturi exprimate :14
Număr consilieri locali în funcție: 17; Număr consilieri locali prezenți: 14;*



Plan de dezvoltare a serviciilor sociale oferite de către serviciul social „Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” pentru perioada 2026 - 2030

Preambul

Direcția de Asistență Socială își asumă obligația de a organiza și acorda serviciile sociale ce-i revin în sfera de atribuții și competențe, precum și de a planifica dezvoltarea acestora, în funcție de nevoile identificate ale persoanelor din comunitate, de prioritățile asumate, de resursele disponibile și cu respectarea celui mai eficient raport cost-beneficiu.

Prezentul Plan de dezvoltare este elaborat în baza art. 9 alin. (1) lit. e) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, Regulamentul de Organizare și Funcționare a serviciului social de zi "Centru servicii la domiciliu pentru persoane vârstnice", Strategia națională privind incluziunea socială și reducerea sărăciei 2021-2027, Strategia de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul orașului Luduș în perioada 2026 -2035 și legislația în vigoare.

Acesta își găsește justificarea în nevoia de a alinia practicile asistenței sociale cu legislația europeană și națională, cu prevederile strategiilor naționale privind incluziunea socială, reducerea sărăciei, promovarea și respectarea drepturilor grupurilor vulnerabile, cu strategiile regionale, județene și municipale privind dezvoltarea serviciilor sociale la nivel local.

CAPITOLUL I: Etapele planului de dezvoltare a serviciilor sociale

1. Documentarea

Prezenta analiză în vederea întocmirii Planului de dezvoltare, este realizată în conformitate cu legislația națională în vigoare, aplicabilă serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice beneficiare de servicii de îngrijire și asistență la domiciliu, respectiv:

- Legea nr. 292/2011 privind asistența socială, cu modificările și completările ulterioare, care stabilește cadrul general de organizare, funcționare și finanțare a sistemului de asistență socială, inclusiv a serviciilor sociale acordate persoanelor vârstnice la domiciliu;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, actul normativ special care reglementează drepturile persoanelor vârstnice, evaluarea nevoilor acestora, precum și tipurile de servicii sociale, inclusiv serviciile de îngrijire la domiciliu;
- H.G.nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare, care constituie instrumentul de fundamentare a acordării serviciilor sociale la domiciliu;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, care reglementează condițiile de acreditare a furnizorilor și standardele de calitate aplicabile serviciilor sociale;
- H.G.nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G.nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, care include serviciile de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice;

- Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 2143/2022 privind modificarea și completarea Ordinului nr. 29/2019, aplicabil serviciilor sociale acordate persoanelor vârstnice la domiciliu;
- Ordinul nr. 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
- H.G.nr. 426/2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 1040/6296/2024 pentru aprobarea modelului-cadru al planului de dezvoltare a serviciilor sociale;
- Legea nr. 100/2024 pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul asistenței sociale, cu impact asupra organizării și dezvoltării serviciilor sociale pentru persoane vârstnice;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 18/2017 privind asistența medicală comunitară, cu modificările și completările ulterioare, coroborată cu H.G.nr. 797/2017, relevantă pentru abordarea integrată a serviciilor acordate la domiciliu;
- Ordonanța Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată;
- Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările și completările ulterioare
- H.G. nr. 1492/2022 pentru aprobarea Strategiei naționale privind îngrijirea de lungă durată și îmbătrânirea activă pentru perioada 2023-2030;
- Strategia de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul orașului Luduș în perioada 2026 - 2035, aprobată prin HCL nr. 6 din 27 ianuarie 2026;

Prezentul Plan de dezvoltare a serviciilor sociale pentru serviciul social de zi „Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” pentru perioada 2026 – 2030 are la bază Regulamentul de Organizare și Funcționare a serviciului social de zi ”Centru servicii la domiciliu pentru persoane vârstnice”, Strategia națională privind incluziunea socială și reducerea sărăciei 2021-2027, Strategia de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul orașului Luduș în perioada 2026 -2035, dar și legislația în vigoare.

Analiza necesară fundamentării planului de dezvoltare a fost coroborată cu cea a Strategiei de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul orașului Luduș în perioada 2026 -2035, realizată printr-un demers complex, structurat pe patru direcții principale:

Documentarea și analiza contextului social

Analiza legislației în vigoare a constatat în studierea unui ansamblu de documente relevante pentru domeniul social, incluzând:

- legislația națională și europeană;
- strategii, rapoarte și studii de specialitate;
- documente interne ale instituției furnizoare de servicii sociale;
- evaluarea resurselor existente și a potențialului de dezvoltare la nivel local.

Analiza a vizat și compararea serviciilor oferite de instituțiile publice și private din oraș, pentru a configura o imagine completă a rețelei locale de asistență socială. Datele statistice oficiale au fost prelucrate și integrate, oferind o perspectivă descriptivă asupra tendințelor socio-economice relevante.

Consultarea actorilor comunitari

Pentru o înțelegere realistă a nevoilor locale, procesul de analiză a inclus consultarea:

- personalului Direcției de Asistență Socială Luduș;
- beneficiarilor serviciilor sociale;
- membrilor comunității.

Această abordare participativă a permis identificarea problemelor reale, a resurselor existente în comunitate și a direcțiilor de acțiune necesare pentru îmbunătățirea incluziunii sociale și a calității vieții.

Analiza integrată a problemelor sociale

Problemele sociale nu au fost abordate izolat, ci în interdependența lor. S-a urmărit înțelegerea complexității fenomenelor sociale, având în vedere că acestea se influențează reciproc. Prin urmare, atât planul de dezvoltare cât și strategia de dezvoltare, propune măsuri integrate, orientate atât către cauzele de profunzime, cât și către manifestările vizibile ale dificultăților sociale.

Cercetarea cantitativă pe baza chestionarelor

Pentru colectarea datelor cantitative au fost aplicate chestionare unui eșantion non-probabilist din rândul locuitorilor orașului Luduș. Eșantionarea s-a realizat în funcție de disponibilitatea respondenților.

Această etapă a oferit informații directe din comunitate, care au completat analiza documentară și evaluările participative.

2. Stabilirea principalelor elemente ale serviciului social:

Categoria de beneficiari și caracteristici specifice;

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în cadrul serviciului de zi "Centru servicii la domiciliu pentru persoane vârstnice" sunt beneficiari direcți : persoanele vârstnice, cu domiciliul în Luduș, care au împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege și se află în situații de dificultate sau în risc de excludere socială, pentru care s-a stabilit un anumit grad de dependență, conform HG nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice și beneficiari indirecti : familiile beneficiarilor direcți sau reprezentanții legali ai acestora.

Pentru admiterea în "Centru servicii la domiciliu pentru persoane vârstnice beneficiarii trebuie să îndeplinească următoarele criterii de eligibilitate :

- să aibă împlinită vârsta standard de pensionare;
- să aibă domiciliul/reședința sau să locuiască în fapt în orașul Luduș ;
- serviciile de îngrijire la domiciliu nu îi pot fi furnizate de îngrijitorii informal ;
- să nu fi încheiat contract de întreținere sau orice alt act juridic cu clauză de întreținere;
- dacă este încadrată în grad de handicap grav cu asistent personal, să nu fie angajată o persoană pentru întreținerea sa.

Codul și categoria de serviciu social identificat în Nomenclatorul serviciilor sociale;

Serviciul social „Centru de servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoane vârstnice”, încadrat în categoria serviciilor de îngrijire la domiciliu, identificat în Nomenclatorul serviciilor sociale cu codul 8810 ID-I, este înființat în cadrul Direcției de Asistență Socială, ca serviciu public fără personalitate juridică, aflat în subordinea Consiliului Local al orașului Luduș. Serviciul este acreditat conform Certificatului de Acreditare seria AF nr. 001530 și deține licență de funcționare definitivă, seria LF nr. 0010971, eliberată de Ministerul Muncii și Solidarității Sociale.

Set-cheie de indicatori de performanță ai serviciului social.

Indicatorii-cheie de performanță arată: capacitatea serviciului de a deservi eficient beneficiarii, personal calificat disponibil, continuitate în funcționare, distribuție adecvată a resurselor financiare și materiale, și un nivel ridicat de răspuns la nevoile beneficiarilor vârstnici.

În anul 2025, „Centrul Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” din Luduș, județul Mureș, a funcționat pe întreaga durată a anului, fiind acreditat și licențiat. Serviciul s-a adresat exclusiv persoanelor vârstnice, asigurând îngrijire de lungă durată pentru șase beneficiari unici, cu gradele de dependență II și III. Numărul mediu zilnic de beneficiari a fost de două persoane, iar numărul mediu lunar de cinci persoane.

Personalul a fost format dintr-un asistent social cu studii superioare și înscris în Colegiul Național al Asistenților Sociali din România, cu rolul de coordonator și personal de specialitate pentru îngrijirea la domiciliu, toți calificați și pregătiți pentru acordarea serviciilor de asistență. Există un singur post vacant de psiholog și nu sunt voluntari implicați.

Finanțarea serviciului a provenit în principal de la bugetul local, completată de contribuțiile beneficiarilor. Cheltuielile totale au fost majoritatea alocate personalului, iar resursele materiale au fost orientate către îngrijirea beneficiarilor.

3. Procedurile de lucru

Procedurile de lucru prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile au fost cuprinse în Manualul de proceduri al serviciului social ”Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice”, aprobat prin dispoziția primarului orașului Luduș nr. 102 din 19 ianuarie 2024 și cuprinde:

- Procedura de informare a beneficiarilor;
- Procedura de accesare a serviciului de îngrijire la domiciliu;
- Procedura de încetare a acordării serviciului;
- Procedura de evaluare inițială, reevaluare și planificare a intervenției;
- Procedura de acordare a îngrijirilor la domiciliu;
- Procedura privind respectarea drepturilor beneficiarilor și a principiilor etice;
- Procedura de măsurare a satisfacției beneficiarilor;
- Procedura privind gestionarea sesizărilor și reclamațiilor;
- Procedura privind protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor, neglijării și exploatarei;
- Procedura privind gestionarea incidentelor deosebite;
- Procedura privind managementul serviciului și resursele umane.

4. Introducerea indicatorilor de performanță în procedurile de lucru

În procedurile de lucru au fost incluși indicatorii de performanță ai serviciului, aceștia se stabilesc și se urmăresc prin implementarea procedurilor prevăzute în standardele minime de calitate.

Indicatorii de performanță ai serviciului social au în vedere atât aspectele cantitative cât și cele calitative, îndeplinirea standardelor minime de calitate prin obținerea licenței de funcționare după expirarea prezentei licențe.

Prin indicatorii calitativi se urmărește evaluarea eficienței și eficacității serviciilor sociale dezvoltate, satisfacția beneficiarilor și impactul social.

5. Estimarea costurilor necesare

Finanțarea serviciului provine în principal de la bugetul local, completată de contribuțiile beneficiarilor. Cheltuielile sunt majoritatea alocate personalului, iar resursele materiale sunt orientate către îngrijirea beneficiarilor.

6. Identificarea și alocarea resurselor necesare pentru serviciul social

În estimarea bugetului de venituri și cheltuieli, serviciul social "Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice" are în vedere asigurarea resurselor necesare acordării serviciilor sociale cel puțin la nivelul standardelor minime de calitate aplicabile.

Finanțarea cheltuielilor serviciului social se asigură în condițiile legii, din:

- contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora, după caz;
- bugetul local ;
- bugetul de stat;
- donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
- alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

7. Solicitarea și obținerea autorizațiilor administrative

Serviciul social "Centru servicii la domiciliu pentru persoane vârstnice" cod social 8810ID-I, este înființat în cadrul Direcției de Asistență Socială, serviciu public fără personalitate juridică, din subordinea Consiliului Local al orașului Luduș, acreditat conform Certificatului de Acreditare seria AF, nr. 001530, deține licența de funcționare definitivă seria LF, nr. 0010971, eliberată de către Ministerul Muncii și Solidarității Sociale.

8. Acordarea serviciilor conform procedurilor aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale

Acordarea serviciilor se realizează conform procedurilor de lucru prevăzute în standardele minime de calitate aplicabile care au fost cuprinse în Manualul de proceduri al serviciului social "Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice", aprobat prin dispoziția primarului orașului Luduș nr. 102 din 19 ianuarie 2024 și cuprinde: Procedura de Informare, Procedura de Accesare a Serviciului, Procedura de Încetare, Procedura de Evaluare și Planificare, Procedura de Acordare a Îngrijirilor, Procedura Drepturi și Etică, Procedura de Măsurare a Satisfacției Beneficiarului, Procedura privind Sesizările și Reclamațiile, Procedura privind Protecția împotriva Abuzurilor și Neglijării, Procedura privind Incidentele Deosebite, și Procedura Management și Resurse Umane.

9. Mecanisme de evaluare internă

Conform standardelor minime de calitate, pentru serviciul social se realizează anual un raport de activitate și există aprobat un set de indicatori în baza cărora se realizează.

10. Îmbunătățirea permanentă a procedurilor de lucru în funcție de feedbackul obținut

Procedurile de lucru se realizează în funcție de feedbackul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare, de rezultatul vizitelor realizate de inspecția socială și, după caz, acolo unde există, pe baza rapoartelor de monitorizare independentă și a mecanismului de evaluare internă și externă implementate la inițiativa furnizorului de servicii sociale; în plus față de monitorizarea asigurată prin personalul de conducere al centrului și de organele de conducere ale furnizorului de servicii sociale, furnizorul de servicii sociale poate achiziționa servicii de audit pentru măsurarea calității serviciilor prestate.

11.Actualizarea planului propriu de dezvoltare a serviciului social

Actualizarea planului propriu de dezvoltare se realizează periodic, în funcție de raportul anual de activitate, raportul de audit care se realizează cel puțin o dată la trei ani, feedback-ul beneficiarilor în baza chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, sesizărilor și reclamațiilor.

CAPITOLUL II: Conținutul planului de dezvoltare a serviciului social

1.Scopul planului de dezvoltare a serviciului social

Scopul Planului de dezvoltare a serviciilor sociale pentru serviciul social „Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” este de a consolida, dezvolta și diversifica serviciile de îngrijire și asistență socială destinate persoanelor vârstnice aflate în situații de vulnerabilitate, asigurând funcționarea durabilă și eficientă a acestora. Planul urmărește menținerea persoanelor vârstnice în mediul familial și comunitar, prevenirea instituționalizării, reducerea riscului de excluziune socială și creșterea calității vieții beneficiarilor.

Planul este elaborat în deplină concordanță cu misiunea furnizorului de servicii sociale, prevăzută în actele constitutive și misiunea Direcției de Asistență Socială a orașului Luduș, cu respectarea cadrului legal în vigoare, în conformitate cu prevederile art. 9 alin. (1) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, coroborate cu art. 37 din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, reprezentând un instrument strategic de planificare și dezvoltare a serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice la nivel local.

Acesta vizează furnizarea de servicii sociale legale, transparente, competente și eficiente, adaptate nevoilor individuale ale persoanelor vârstnice. Intervențiile propuse sunt centrate pe beneficiar și răspund nevoilor reale identificate la nivel comunitar.

Prin implementarea prezentului plan se urmărește protecția și sprijinirea persoanelor vârstnice, menținerea autonomiei personale, promovarea incluziunii sociale și a participării active la viața comunității, în cadrul unei administrații publice locale moderne, responsabile și orientate spre prevenție și reducerea riscurilor sociale.

2. Contextul elaborării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Prezentul Plan de dezvoltare a serviciului social de zi „Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” este elaborat în contextul îmbătrânirii accentuate a populației, al creșterii numărului de persoane vârstnice dependente sau aflate în situații de vulnerabilitate și al necesității dezvoltării serviciilor sociale de proximitate, adaptate nevoilor reale ale comunității locale. Reducerea capacității familiilor de a asigura îngrijire continuă și creșterea riscului de izolare socială impun extinderea serviciilor de îngrijire și suport la domiciliu, ca alternativă prioritară la instituționalizare.

La nivel național, planul se încadrează în Strategia națională pentru îmbătrânire activă și protecția persoanelor vârstnice 2023–2030, aprobată prin H.G.nr. 1492/2022, care promovează menținerea autonomiei funcționale, îmbătrânirea activă, prevenirea dependenței și dezvoltarea serviciilor de îngrijire la domiciliu. Strategia subliniază necesitatea consolidării serviciilor comunitare integrate, centrate pe persoană, precum și sprijinirea îngrijitorilor informal, ca elemente-cheie în protecția persoanelor vârstnice.

De asemenea, planul este corelat cu Strategia națională privind incluziunea socială și reducerea sărăciei pentru perioada 2021–2027, aprobată prin H.G.nr. 440/2022, care prevede dezvoltarea serviciilor sociale comunitare și creșterea accesului grupurilor vulnerabile, inclusiv al persoanelor vârstnice, la servicii sociale de calitate.

În plan regional, Planul de Dezvoltare Regională al Regiunii Centru 2021–2027 urmărește dezvoltarea și diversificarea serviciilor sociale integrate adaptate nevoilor persoanelor vârstnice, creșterea accesului la servicii sociale de calitate în comunitate și realizarea de investiții în infrastructura socială necesară, inclusiv pentru centrele de zi.

La nivel local, planul se încadrează în Strategia de dezvoltare a serviciilor sociale la nivel local pentru perioada 2026–2035, care stabilește, pentru domeniul persoanelor vârstnice, obiectivul general de protecție socială și dezvoltarea serviciilor alternative la instituționalizare.

Prin activitățile propuse, serviciul social contribuie direct la atingerea următoarelor obiective și măsuri ale strategiei locale:

- promovarea serviciilor de prevenire a marginalizării sociale a persoanelor vârstnice;
- crearea și dezvoltarea serviciilor alternative pentru persoanele vârstnice;
- încurajarea și sprijinirea îngrijitorilor informal;
- promovarea participării persoanelor vârstnice la viața socială și comunitară.

În acest context, Planul de dezvoltare al serviciului social de zi „Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” reprezintă un instrument coerent de implementare a politicilor publice naționale, regionale și locale, răspunzând atât nevoilor identificate la nivel comunitar, cât și direcțiilor strategice din domeniul protecției și incluziunii sociale a persoanelor vârstnice.

3.Principiile aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale:

a) Serviciul social „Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” este fundamentat pe principiile prevăzute la art. 3 alin. (2) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, acestea fiind:

Principiul nediscriminării și accesibilității serviciilor

Serviciile sociale trebuie să fie **eficace, accesibile, cuprinzătoare și sustenabile**, oferite fără nicio formă de discriminare și centrate pe nevoile individuale ale beneficiarilor.

Principiul transparenței și confidențialității în relația furnizor-beneficiar

Relația dintre furnizori și beneficiari se bazează pe:

- informare și comunicare corectă, transparentă și accesibilă;
- respectarea **confidențialității** și securității datelor și informațiilor personale;
- prevenirea și combaterea riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar asupra beneficiarilor.

Principiul participării active a beneficiarilor

Beneficiarii și familiile acestora trebuie să fie implicați activ în **planificarea, furnizarea și evaluarea** serviciilor sociale.

Principiul cooperării instituționale și parteneriatului social

Relația dintre furnizori, autorități publice, parteneri sociali și reprezentanți ai societății civile este bazată pe:

- coordonare eficientă între sectorul public și privat;
- încurajarea parteneriatelor pentru asigurarea sustenabilității și continuității serviciilor;
- promovarea serviciilor sociale de proximitate și integrarea lor cu alte servicii de interes general (sănătate, educație etc.).

Principiul dezvoltării resurselor umane și a condițiilor de lucru pune accent pe:

- recrutarea de personal calificat;
- asigurarea formării continue și a condițiilor de muncă adecvate;
- implicarea voluntarilor;
- securitatea și sănătatea la locul de muncă.

b) În relația dintre furnizorul serviciilor sociale și beneficiarii acestora sunt utilizate mijloace de informare și comunicare corecte, transparente și accesibile, se asigură confidențialitatea și securitatea datelor și informațiilor personale, sunt utilizate mecanisme de prevenție și combatere a riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar asupra beneficiarului;

c) Se încurajează participarea beneficiarilor prin implicarea activă a acestora și a familiilor acestora în planificarea, acordarea și evaluarea serviciilor sociale;

d) Relația dintre furnizorul de servicii sociale, partenerii sociali și alți reprezentanți ai societății civile de la nivelul comunității se realizează prin protocoale de colaborare cu medicii de familie ai beneficiarilor sau potențialilor beneficiar, astfel, mizându-se pe o bună colaborare cu aceștia, în favoarea beneficiarilor;

e) Dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale și îmbunătățirea condițiilor de muncă

Serviciul social de zi "Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice" funcționează cu un număr de 4 persoane, conform prevederilor H.C.L. nr. 101 din 26 iulie 2022, din care : personalul de conducere este asigurat prin directorul Direcției de Asistență socială Luduș, personal de specialitate este format dintr-un asistent social cu studii superioare, înscris în Colegiul Național al Asistenților Sociali din România, care are și rol de coordonator, îngrijitor la domiciliu cu studii medii, care a urmat un curs de formare de îngrijitor la domiciliu și asistentul medical comunitar, cu studii medii, care are în atribuții acordarea de îngrijiri medicale la domiciliu beneficiarilor serviciului social.

Tot personalul implicat în acordarea serviciilor la domiciliul beneficiarilor beneficiază de formare continuă, sunt asigurate condiții de lucru adecvate și echipamente specifice activităților derulate, este asigurată de asemenea sănătatea și securitatea la locul de muncă.

4.Obiective ale planului de dezvoltare a serviciilor sociale, programe, măsuri și indicatori:

Obiectiv strategic general al Planului de dezvoltare

Dezvoltarea, consolidarea și diversificarea, în perioada 2026–2030, a serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu destinate persoanelor vârstnice, la nivelul comunității locale, în scopul creșterii calității vieții acestora, menținerii în mediul familial și comunitar, prevenirii instituționalizării, reducerii riscului de marginalizare socială și asigurării unei vieți demne, independente și active, cu respectarea principiilor egalității de șanse, nediscriminării și respectării drepturilor fundamentale ale omului.

Obiective generale și specifice ale Planului de dezvoltare

Obiectiv general 1

Menținerea persoanelor vârstnice în mediul familial și comunitar prin dezvoltarea serviciilor de îngrijire la domiciliu

Obiectiv specific 1.1: Dezvoltarea și extinderea serviciilor de îngrijire și asistență socială la domiciliu, adaptate nevoilor individuale ale persoanelor vârstnice, în vederea prevenirii instituționalizării.

Obiectiv specific 1.2: Creșterea gradului de responsabilizare și sprijinire a aparținătorilor și îngrijitorilor informali, prin acțiuni de informare, consiliere și formare.

Obiectiv general 2

Creșterea calității vieții persoanelor vârstnice dependente sau semi-dependente, prin diversificarea tipurilor de sprijin acordate la domiciliu

Obiectiv specific 2.1: Dezvoltarea intervențiilor de sprijin pentru activitățile de bază ale vieții zilnice, prin servicii specializate de îngrijire la domiciliu.

Obiectiv specific 2.2: Extinderea sprijinului pentru activitățile instrumentale ale vieții zilnice, în vederea menținerii autonomiei funcționale și a integrării sociale.

Obiectiv general 3

Îmbunătățirea accesului persoanelor vârstnice la servicii medicale și socio-medicale, prin dezvoltarea cooperării interinstituționale

Obiectiv specific 3.1: Consolidarea mecanismelor de facilitare a accesului la îngrijiri medicale la domiciliu și la monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor.

Obiectiv specific 3.2: Dezvoltarea parteneriatelor cu furnizori de servicii medicale și alte instituții relevante, pentru asigurarea continuității îngrijirii.

Obiectiv general 4

Prevenirea izolării și a marginalizării sociale a persoanelor vârstnice, prin dezvoltarea serviciilor comunitare de suport

Obiectiv specific 4.1: Dezvoltarea de măsuri și activități care să încurajeze socializarea, participarea activă și implicarea persoanelor vârstnice în viața comunității.

Obiectiv specific 4.2: Creșterea gradului de informare a persoanelor vârstnice cu privire la drepturile sociale, beneficiile de asistență socială și serviciile disponibile la nivel local.

Obiectiv general 5

Creșterea capacității instituționale și a calității serviciilor de îngrijire la domiciliu

Obiectiv specific 5.1: Asigurarea dezvoltării și funcționării serviciului „Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” în conformitate cu legislația în vigoare și standardele minime de calitate aplicabile (cod 8810 ID-I).

Obiectiv specific 5.2: Dezvoltarea resurselor umane implicate în furnizarea serviciilor, prin formare profesională continuă și specializare și angajarea altor specialiști.

5.Perioada de implementare a planului de dezvoltare

Perioada de implementare a planului este de 5 ani (2026–2030), în conformitate cu prevederile art. 9 alin. (1) lit. c) din Legea nr. 197/2012.

6.Resurse pentru implementarea planului de dezvoltare:

Serviciile sociale pot fi finanțate din fonduri alocate de la bugetul de stat, bugetul local, din donații, sponsorizări sau din contribuții ale beneficiarilor, din accesarea de fonduri nerambursabile precum și din alte surse, cu respectarea legislației în domeniu.

În ceea ce privește serviciul social ”Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” principala sursă de finanțare este din bugetul local și din contribuțiile beneficiarilor.

7.Indicatori de performanță.

Monitorizarea și evaluarea activităților desfășurate în cadrul serviciului social se realizează printr-un set de indicatori cantitativi, calitativi, de proces, de rezultat și de conformitate legală, stabiliți astfel încât să permită o evaluare obiectivă, coerentă și realistă a modului de furnizare a serviciilor, fără a genera obligații nerealiste.

În ceea ce privește indicatorii cantitativi, activitatea serviciului este urmărită prin raportarea numărului total de beneficiari la capacitatea aprobată de 30 de persoane, prin monitorizarea procentului beneficiarilor care beneficiază de servicii conform planului individualizat de intervenție, precum și prin evidențierea numărului de ore de îngrijire acordate lunar, diferențiat în funcție de gradul de dependență al fiecărui beneficiar. De asemenea, se are în vedere numărul persoanelor vârstnice care, pe durata furnizării serviciului, sunt menținute în mediul familial, fără a fi necesară instituționalizarea acestora.

Indicatorii calitativi vizează dimensiunea umană a serviciului și sunt urmăriți prin evaluarea periodică a gradului de satisfacție al beneficiarilor, realizată anual prin chestionare, precum și prin evaluarea gradului de satisfacție al aparținătorilor sau îngrijitorilor informali. Totodată, este monitorizat nivelul de respectare a demnității, intimității și confidențialității beneficiarilor, precum și percepția acestora cu privire la accesibilitatea și continuitatea serviciilor furnizate.

La nivel de indicatori de proces, serviciul urmărește existența și actualizarea anuală a planurilor individualizate de intervenție, frecvența reevaluării situației beneficiarilor, organizarea periodică a ședințelor de coordonare internă și gestionarea situațiilor de criză în conformitate cu procedurile interne aprobate. Acești indicatori reflectă modul structurat și controlat de funcționare a serviciului, precum și capacitatea acestuia de a răspunde adecvat situațiilor apărute.

Indicatorii de rezultat sunt formulați într-o manieră prudentă și se referă la menținerea sau, după caz, îmbunătățirea nivelului de autonomie funcțională a beneficiarilor, la reducerea riscului de izolare socială a persoanelor vârstnice, la diminuarea solicitărilor de instituționalizare, precum și la creșterea gradului de informare a beneficiarilor cu privire la drepturile și serviciile sociale de care pot beneficia.

Din perspectiva conformității legale, serviciul monitorizează respectarea standardelor minime de calitate aplicabile, absența sancțiunilor ca urmare a controalelor de specialitate, implementarea în termenul legal a eventualelor măsuri dispuse de autoritățile competente și actualizarea periodică a procedurilor interne, în concordanță cu modificările legislative în vigoare.

În completare, la nivel de dezvoltare a serviciului, este urmărită participarea personalului la programe de formare profesională cel puțin o dată pe an, dezvoltarea de parteneriate locale în vederea sprijinirii persoanelor vârstnice și adaptarea sau diversificarea serviciilor oferite, în funcție de nevoile identificate la nivelul comunității și al beneficiarilor.

8.Organizarea monitorizării și evaluării planului de dezvoltare:

a)Responsabilitățile privind implementarea și monitorizarea

Aceste responsabilități revin conducerii furnizorului de servicii sociale, coordonatorului și personalului implicat în acordarea serviciilor;

b)Monitorizarea și evaluarea Planului de dezvoltare

Monitorizarea planului este realizată de către coordonatorul serviciului social dar și de către personalul de specialitate din cadrul serviciului social, care vor urmări aplicarea planului de dezvoltare și răspund de ducerea la îndeplinire a prevederilor prezentului plan de dezvoltare.

Evaluarea Planului de dezvoltare se realizează anual prin intermediul rapoartelor de monitorizare și a raportului de activitate, întocmite ori de câte ori intervin modificări legislative sau de altă natură, care impun elaborarea acestora. Evaluarea se va face în acord cu modificările legislative sau cu modificările apărute în contextul social, economic, cultural, planul putând fi revizuit sau completat ori de câte ori este necesar.

c)Raportarea se realizează prin rapoarte anuale de activitate;

d)Planul și indicatorii de performanță pot fi actualizați în funcție de rezultatele evaluării;

e)Persoana desemnată de furnizorul de servicii sociale ca și coordonator a Centrului Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice este doamna Iacob Veronica, inspector în cadrul Direcției de Asistență Socială Luduș.

Prezentul Plan de dezvoltare a serviciilor sociale pentru serviciul social de zi „Centru Servicii la Domiciliu pentru Persoane Vârstnice” pentru perioada 2026 – 2030 are la bază Regulamentul de Organizare și Funcționare a serviciului social de zi ”Centru servicii la domiciliu pentru persoane vârstnice”, Strategia națională privind incluziunea socială și reducerea sărăciei 2021-2027, Strategia de dezvoltare a serviciilor sociale la nivelul orașului Luduș în perioada 2026 -2035, dar și legislația în vigoare.

Planul propriu de dezvoltare prevede îmbunătățirea permanentă a procedurilor de lucru, în funcție de feedbackul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare, prin mecanismele de evaluare internă și externă implementate de furnizorul de servicii sociale, precum și pe baza rezultatului controalelor realizate de către inspectorii sociali.