



**ASOCIATIA HUMANA**  
**Căminul de Vârstnici Casa Humana**

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

---

## **GHIDUL BENEFICIARULUI**

### **CĂMINUL DE VÂRSTNICI CASA HUMANA**

#### **Informații generale**

**Căminul de Vârstnici Casa Humana** este o unitate de asistență socială ce asigură cu titlu permanent în cadrul unui cămin pentru persoane vârstnice servicii de găzduire, îngrijire socială și medicală, asistență, activități de socializare și petrecere a timpului liber pentru beneficiarii de servicii sociale.

**Căminul de Vârstnici Casa Humana**, își ghidează activitatea după următoarele linii directoare:

- ❖ asistarea persoanelor aflate în nevoie, prin implicare, identificare, înțelegere, evaluare corectă și soluționarea problemelor sociale;
- ❖ egalitatea șanselor privind accesul persoanelor asistate la informații, servicii, resurse și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor;
- ❖ respectarea demnității individului, unicității și valorii fiecărei persoane;
- ❖ îmbunătățirea calității vieții persoanelor de vârstă a III-a și socializarea lor.

#### **A. Obiective**

**Principalele obiective** ale serviciului social **Căminul de Vârstnici Casa Humana** sunt:

- ❖ să asigure persoanelor vârstnice instituționalizate cazare pe perioadă nedeterminată, masă, curățenie, pază;
- ❖ să asigure supraveghere și îngrijire personală persoanelor asistate, maximum posibil de autonomie și siguranță;
- ❖ să acorde persoanelor vârstnice îngrijiri medicale curente asigurate de asistente medicale, medic de familie, medic geriatru și terapii de recuperare fizică;
- ❖ să prevină și să trateze consecințele legate de procesul de îmbătrânire al persoanelor asistate;



## ASOCIATIA HUMANA Caminul de Varstnici Casa Humana

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

- 
- ❖ să faciliteze și să încurajeze legăturile interumane între asistați, inclusiv cu familiile persoanelor vârstnice ;
  - ❖ să stimuleze participarea persoanelor vârstnice asistate la viața socială și activități culturale;
  - ❖ să furnizeze informațiile și datele solicitate de instituțiile și autoritățile publice cu responsabilitati in domeniu, in conditiile legii.

### **B. Condiții de admitere**

#### **1. Documente necesare pentru dosarul personal al beneficiarului:**

- a) Cererea de admitere în **Căminul de vârstnici Casa Humana**, care va fi semnată în mod obligatoriu de solicitant sau după caz de reprezentantul legal;
- b) Copii după BI/CI ale vârstnicului sau aparținătorului;
- c) Copie după cuponul de pensie, decizia de pensionare, decizia de încadrare în grad de handicap;
- d) Acte medicale:
  - Adeverință medicală/scrisoare medicală eliberată de către medicul de familie sau medic specialist curant care să cuprindă diagnostic, scurt istoric, tratamente efectuate, recomandări, cu specificarea faptului dacă este deplasabil sau nu;
  - Bilete de ieșire din spital;
  - Schema de medicație actuală parafată de medic și indicații de îngrijire la pat al bolnavului;
  - Adeverință medicală care să ateste că persoana nu suferă de boli transmisibile;
- e) Declarație pe propria răspundere a aparținătorului că în caz de deces al vârstnicului se va ocupa de cheltuielile și organizarea înmormântării;
- f) Declarație pe propria răspundere de unde să reiasă că persoana vârstnică nu are rude de gradul I sau întreținători legali **IN UNELE CAZURI SPECIALE**;
- g) Fișa de evaluare socio-medicală;
- h) Copie după decizia de punere sub interdicție și desemnare a unui reprezentant legal dacă este cazul



## ASOCIATIA HUMANA Caminul de Varstnici Casa Humana

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

- 
- i) Decizia de admitere aprobată, sau după caz avizată, de către conducătorul centrului rezidențial
2. **Actele enumerate nu sunt limitative**, conducerea **Căminului de vârstnici Casa Humana** putând cere acte și în completare, în mod justificat, care sunt relevante pentru analiza situației fiecărui beneficiar în parte.
  3. **Criteriile de eligibilitate** a beneficiarilor de servicii de îngrijire în cadrul **Căminului de vârstnici Casa Humana** sunt următoarele:
    - a) Sunt persoane vârstnice așa cum sunt definite conform Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, adică persoană care a împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege;
    - b) Au prioritate persoanele vârstnice cu domiciliul în județul Cluj, urmate de cei din alte județe;
    - c) Persoana vârstnică nu are nici o persoană până la gradul IV de rudenie să o poată îngriji;
    - d) Nu se poate gospodări singură sau necesită îngrijire specializată care poate fi asigurată de personalul căminului;
    - e) Se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio-medicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice.
    - f) Are decizie de pensionare, si/sau decizie de încadrare în grad de handicap la data depunerii cererii pentru acordarea de servicii;
    - g) Persoana vârstnică nu prezintă tulburări psihotice acute sau cronice (ex: schizofrenie);
    - h) Nu prezintă dependență de alcool sau tutun;
    - i) Nu prezintă antecedente penale.

### **C. Tipuri de servicii**

**Asociația Humana**, oferă, prin personalul calificat, următoarele **servicii**:

- ❖ Găzduire pe perioadă determinată/nedeterminată;
- ❖ Asistență medicală și îngrijire permanentă ;
- ❖ Vizite ale medicului de familie;
- ❖ Administrarea zilnică a medicației de către persoane specializate;



## ASOCIATIA HUMANA Caminul de Varstnici Casa Humana

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

- 
- ❖ Consultații medicale , servicii de integrare și socializare ;
  - ❖ Servicii de întreținere, îngrijire corporală și menaj zilnic ;
  - ❖ Hrana: 3 mese pe zi și o gustare, alimentație specială pentru persoanele cu regim ;
  - ❖ Administrarea hranei la pat pentru persoanele imobilizate și la cei cu stadii avansate de boală;
  - ❖ Asistență socială, discuții libere pe diferite teme, consiliere socială individuală sau de grup ;
  - ❖ Organizarea de mese festive, zile onomastice, etc;
  - ❖ Terapie ocupațională, de relaxare, meloterapie, radio-tv, jocuri, excursii scurte organizate în diferite zone.

Serviciile menționate sunt centrate pe nevoile vârstnicilor conform standardelor minime de calitate, *Ordinul Nr. 2126 din 5 noiembrie 2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale, având ca element central munca în echipa multidisciplinară.*

**Scopul** serviciilor acordate este crearea stării de bine, la baza căreia stă responsabilitatea, promptitudinea, profesionalismul și atitudinea pozitivă a personalului specializat.

**Asociația Humana** facilitează accesul la servicii sociale pentru persoanele definite potrivit actelor normative în vigoare ca potențiali beneficiari, fără discriminare de sex, vârstă, religie, apartenență etnică sau naționalitate și stabilește criteriile obiective de eligibilitate și admitere, în funcție de serviciile sociale furnizate și de resursele disponibile.

### **D. Facilități oferite**

Facilitățile oferite în cadrul „**Caminului de vârstnic Casa Humana**” sunt următoarele :

- ❖ Analize medicale cu recoltare la sediu;
- ❖ Medicația necesară;
- ❖ Scutece adulți;



## ASOCIATIA HUMANA Căminul de Vârstnici Casa Humana

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

- 
- ❖ Consultații la medici de specialitate, la cerere (ex. ecografie);
  - ❖ Serviciu ambulanță privată, în caz de urgență ;
  - ❖ Ședințe de kinetoterapie;
  - ❖ Excursii organizate;

### **DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE BENEFICIARULUI ÎN CADRUL CĂMINULUI PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE CASA HUMANA**

În procesul de acordare a serviciilor în cadrul **Căminului de vârstnici Casa Humana** va respecta drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului de servicii sociale.

#### **Beneficiarii de servicii sociale din cadrul Căminului au următoarele drepturi:**

- a) Să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe baza de rasă, sex, religie, opinie sau orice alta circumstanță personală ori socială.
- b) Să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică.
- c) Să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite.
- d) Să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate.
- e) Să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor atunci când nu au capacitate de decizie.
- f) Să li se garanteze demnitatea și respectarea vieții intime.
- g) Să participe la evaluarea serviciilor sociale.
- h) Să li se respecte toate drepturile speciale, în situația în care sunt persoane cu handicap.
- i) Să li se comunice, în termeni accesibili, informațiile privind drepturile fundamentale și măsurile legale de protecție, precum și cele privind condițiile care trebuie îndeplinite pentru a le obține.

**Beneficiarii serviciilor sociale furnizate de către Căminul de vârstnici Casa Humana au următoarele obligații:**



## ASOCIATIA HUMANA Caminul de Varstnici Casa Humana

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

- a) Să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică.
- b) Să permită furnizorului de servicii verificarea veridicității acestora.
- c) Să participe în raport cu vârsta, situația de dependentă, la procesul de furnizare a serviciilor sociale.
- d) Să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială.
- e) Să comunice orice modificare intervenită cu situația lor personală apărută pe parcursul acordării serviciilor.
- f) Să respecte indicațiile, hotărârile conducerii unității, ale personalului de specialitate care se ocupă de beneficiari.

Nerespectarea obligațiilor mai sus menționate, va atrage măsuri din partea unității până la excluderea beneficiarului din cadrul căminului, conform actelor normative în vigoare.

Angajații **Căminului de vârstnici Casa Humana** vor respecta drepturile beneficiarilor întocmai. Orice abatere sau încălcare va atrage după sine măsuri administrative până la concediere, cu respectarea actelor normative în vigoare.

Abuzurile de orice natură îndreptate către beneficiar din partea angajaților vor fi sancționate conform actelor normative în vigoare.

### **PROCEDURĂ DE SISTARE / ÎNCETARE A SERVICIILOR CĂMINULUI DE VÂRSTNICI CASA HUMANA**

- 1. Condiții de sistare sau încetare a serviciilor socio-medicale pe perioadă determinată:**
  - ❖ la cererea beneficiarului/reprezentantului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură ( se solicită indicarea în scris locul de domiciliu/rezidență pe perioada respectivă) conform clauzelor contractuale;
  - ❖ la cererea reprezentantului legal al beneficiarului lipsit de discernământ cuprinzând angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului;



## ASOCIATIA HUMANA Caminul de Varstnici Casa Humana

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

- 
- ❖ în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță;
  - ❖ în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată, în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea căminului;
  - ❖ în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului, etc.) **Asociația Humana** stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar ( transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată, etc.);
  - ❖ la expirarea termenului contractual
  - ❖ când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar/reprezentant;
  - ❖ în alte situații prevăzute de legislație.

### **2. Condiții de sistare sau încetare a serviciilor socio-medicale pe *perioadă nedeterminată*:**

- ❖ la cererea beneficiarului/reprezentantului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură ( se solicită indicarea în scris locul de domiciliu/rezidență) conform clauzelor contractuale;
- ❖ la cererea reprezentantului legal al beneficiarului lipsit de discernământ cuprinzând angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului conform clauzelor contractuale;
- ❖ transfer în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;
- ❖ la recomandarea centrului rezidențial care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarului; anterior datei când se estimează încetarea serviciilor, centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a



## ASOCIATIA HUMANA Căminul de Varstnici Casa Humana

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

---

situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată, etc.);

- ❖ caz de deces al beneficiarului;
- ❖ în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, ceilalți beneficiari sau personalul asociației;
- ❖ la încălcarea în mod repetat a Regulamentului de Ordine Interioară (nerespectarea regimului sanitar și de disciplină, părăsirea teritoriului Căminului fără o coordonare prealabilă cu administrația, abuzul de alcool, consumul de droguri etc.);
- ❖ aducerea de prejudicii integrității fizice a altor beneficiari sau personalului Căminului;
- ❖ când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar/ reprezentant;
- ❖ încetarea/sistarea serviciilor acordate beneficiarului în ultimele patru situații menționate mai sus se realizează de Președintele Asociației;
- ❖ în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului, etc.) Asociația Rebeca stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar( transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată, etc.);
- ❖ în alte situații prevăzute de legislație;
- ❖ în cazurile sociale, căminul informează serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are domiciliul sau rezidența beneficiarul, în oricare dintre situațiile menționate mai sus.





## ASOCIATIA HUMANA Căminul de Vârstnici Casa Humana

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

---

### PROCEDURI PRIVIND SESIZĂRILE/RECLAMAȚIILE

Această procedură se referă la plângerea (sesizarea sau reclamația) făcută de către un beneficiar sau de către terțe persoane, referitoare la un membru al echipei de personal sau despre serviciile sociale furnizate de către **Căminul de vârstnici Casa Humana**.

Centrul rezidențial promovează și aplică măsuri de protejare a persoanelor vârstnice împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

Această procedură se aplică tuturor beneficiarilor **Căminului de vârstnici Casa Humana** precum și familiei și personalului angajat.

Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor beneficiari din centru sau a unor persoane din afara centrului.

Centrul ține evidența tuturor cazurilor de intimidare, discriminare, abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant în **Registrul special de sesizări și reclamații**.

Personalul care are suspiciunea sau identifica situații de abuz, neglijare și exploatare, în cadrul centrului sau în afara centrului, are obligația de a înștiința conducătorul centrului, conform legislației în vigoare, precum și de a le înregistra.

Sesizările și reclamațiile sunt înregistrate în registrul de intrare – ieșire a corespondenței al centrului și primesc număr de înregistrare. Personalul care are suspiciunea sau identifica situații de abuz, neglijare și exploatare în care sunt implicați alți membri ai personalului din centru, are obligația de a înștiința imediat șeful centrului.

În centru este strict interzisă agresiunea verbală sau fizică a beneficiarilor, aceste fapte fiind pedepsite conform legii. Personalul centrului este instruit 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 în comunitate.

#### **Definiții și prescurtări.**



## ASOCIATIA HUMANA Caminul de Varstnici Casa Humana

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

**Reclamație / Sesizare:** este formularea făcută în scris ori prin poșta electronică cu privire la lipsa conformității serviciilor sociale, prin care se aduce la cunoștință o posibilă încălcare a drepturilor și intereselor beneficiarilor și prin care se solicită pretenții materiale sau de altă natură.

### **1. Modul de comunicare si formularea a reclamațiilor / sesizarilor**

#### **1.1 Sesizarea/ reclamația trebuie să conțină:**

- a. datele de identificare ale reclamantului inclusiv o adresă oficială (adresa de domiciliu sau adresa de corespondență, e-mail, casuță poștală, fax, etc.);
- b. obiectul plângerii;
- c. eventuale dovezi (comunicări scrise).

1.2. **Sesizarea/ reclamația trebuie să fie adresată conducătorului Căminului de vârstnici Casa Humana, acesta are obligația de a primi plângerea și de a se asigura de înregistrarea acesteia, în Registrul de sesizării și reclamații.**

1.3. **Sesizarea/ reclamația se face prin comunicare în scris (poștă, fax, email) sau se depune la secretariatul Căminului de vârstnici Casa Humana, și primește un număr de înregistrare.**

1.4. **Directorul Căminului de vârstnici Casa Humana analizează cauza, solicită și obține, dacă e nevoie, probe sau informații suplimentare și decide asupra obiectului plângerii**

### **2. Modul de soluționare a sesizarilor/ reclamațiilor**

2.1. Decizie/scrisoare cu detalii privind rezultatul investigației și soluția propusă și aprobată este trimisă și persoanei care a depus plângerea.

2.2. Rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor se încheie prin arhivarea tuturor documentelor primite, comunicate intern și extern referitoare la cauză, într-un dosar numerotat identic cu plângerea aferentă înregistrată inițial în registrul unic.

2.3. Rezolvarea plângerilor se va face în cel mai scurt timp posibil, care nu va depăși **15 zile lucratoare** de la data înregistrării la secretariat .

2.4 În funcție de complexitatea plângerii, când se consideră necesară o cercetare mai amanunțită, președintele poate prelungi termenul de 30 zile, cu cel mult:

- 10 zile lucrătoare - în cazul plângerilor care nu fac obiectul serviciilor sociale;



## ASOCIATIA HUMANA Caminul de Varstnici Casa Humana

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

---

- termen de maxim 5 zile lucrătoare - când acestea vor fi redistribuite către autoritățile competente, cu anunțarea petentului.

2.5. Dacă după **15 zile lucratoare** de la începerea acestor proceduri interne, furnizorul de servicii sociale și beneficiarul de servicii sociale nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita Comisiei de mediere socială mijlocirea soluționării divergențelor sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente.

### **PROCEDURĂ PRIVIND ASISTENȚA PERSOANELOR ÎN STARE TERMINALĂ SAU ÎN CAZ DE DECES**

**Asistența persoanelor în stare terminală** are în vedere următoarele aspecte:

- ❖ personalul căminului realizează supravegherea permanentă a beneficiarului aflat în stare terminală, asigură servicii medicale și tratament corespunzător, inclusiv medicație pentru terapia durerii;
- ❖ cu excepția situațiilor în care beneficiarul este cazat într-o cameră single, pentru beneficiarii aflați în stare terminală ale căror paturi se află în dormitoare comune, căminul amplasează obligatoriu un paravan/perdea despărțitoare sau, după caz, transferă beneficiarul către alte servicii specializate dotate cu aparatura și echipamentele medicale corespunzătoare.
- ❖ personalul căminului asigură asistența spirituală solicitată de beneficiar (serviciile religioase din cultul solicitat de beneficiar).
- ❖ personalul căminului are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului aflat în stare terminală.

**Asistența persoanelor în caz de deces** are în vedere următoarele aspecte:

- ❖ Se constată decesul, se notează data și ora sigură în Certificatul Constatator de Deces.
- ❖ **Căminul de varstnici Casa Humana** stabilește, de comun acord cu beneficiarul/reprezentantul legal al acestuia sau, după caz, cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.



**ASOCIATIA HUMANA**  
**Căminul de Vârstnici Casa Humana**

Cluj Napoca, str. Donath 150 D  
Tel: 0747-828-596

- 
- ❖ după caz **Căminul de vârstnici Casa Humana**, facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.
  - ❖ **Căminul de vârstnici Casa Humana** are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de 2 de ore de la decesul acestuia.

În cazul decesului unui beneficiar, se vor desfășura următoarele activități:

- a) anunțarea telefonică, imediată, în funcție de locul unde a survenit decesul:
  - deces în spital: reprezentant legal;
  - deces în centru: ambulanță, în vederea salvării sau confirmării decesului și eliberării Certificatului Constatator al Decesului/ medic de familie ; conducător cămin; reprezentant legal/familie;
- b) notificarea evenimentului;
- c) obținerea Certificatului de Deces, de la Primărie, necesar pentru înmormântare;
- d) demersuri pentru înmormântare;

Președinte,  
**BALOGH ZSOLT BELA**