

Vizat,  
Președinte executiv,  
Fundația Serviciilor Sociale Bethany  
Diana Cristea

## **Procedura de admitere a beneficiarilor în cadrul serviciului social – Centru de consiliere și sprijin pentru părinți și copii**

### **CADRU GENERAL**

1. Serviciul de asistență psiho-socială pentru copiii aflați în dificultate, numit în continuare Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii - CCS, se află sub autoritatea Fundației Serviciilor Sociale Bethany –Sediul central Timisoara.
2. Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii este un serviciu acreditat care asigură la nivel local servicii de consiliere și un program de sprijin a copiilor din județul Timis cu vârstele cuprinse între 0 și 18 ani și a părinților lor.
3. Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii are misiunea de a preveni neglijarea, abuzul și instituționalizarea copiilor prin creșterea calității vieții copiilor aflați în dificultate și a familiilor acestora și să dezvolte programe de asistență socială adecvate vârstei, nevoilor, potențialului de dezvoltare și particularităților copiilor.
4. Costul serviciilor este suportat integral de către Fundația Serviciilor Sociale Bethany. În situația în care Fundația Serviciilor Sociale Bethany se află în dificultate financiară și nu poate menține și asigura gratuitatea serviciilor, familia va opta fie pentru încheierea Contractului de acordare de servicii sociale, fie pentru co-plata serviciilor primite.
5. Obiectivele generale ale Centrului de consiliere și sprijin pentru părinți și copii sunt:
  - 1) întărirea capacităților parentale și de informare ale familiilor din județul Timis;
  - 2) inițierea unei alternative de ajutor pentru copiii aflați în situații de risc social de asigurare a sprijinului și a consilierii familiilor pentru depășirea impasului social, psihologic, medical;
  - 3) prevenirea instituționalizării prin oferirea de servicii de reabilitare cu scopul creșterii calității vieții copiilor aflați în dificultate;
  - 4) reducerea riscului de excluziune socială pentru copiii din familii marginalizate social și stimularea dezvoltării personalității acestora;
  - 5) dezvoltarea capacităților individuale de integrare socială în comunitate, pentru părinții care au copii cu dizabilități;
  - 6) sensibilizarea societății cu privire la problematica copilului aflat în dificultate.

## BENEFICIARIII PROGRAMULUI

### 6. Grupul țintă și beneficiarii serviciului

**Grupul țintă** este reprezentat de copii cu vârsta cuprinsă între 0 și 18 ani, care:

- a) au domiciliul stabil în județul Timis;
- b) sunt ocrotiți în familiile de origine, adoptive;
- c) sunt ocrotiți în familiile substitut (asistență maternală, familia lărgită).

**Beneficiarii / potențialii beneficiari** fac parte din următoarele categorii:

- a) copii proveniți din familii aflate în dificultate, în care există riscul de neglijare, abuz, instituționalizare de familie sau prin insuficiența sau lipsa resurselor financiare necesare acoperirii cheltuielilor pentru îngrijirea acestora;
- b) părinții sau membrii familiei lărgite sau asistenții maternali care au în îngrijire acești copii și care au nevoie de servicii psiho-sociale;

## ACORDAREA SERVICIILOR – etape, criterii

### 7. Procesul de acordare a serviciilor are următoarele etape:

- a) solicitare / referire / autosesizare;
- b) evaluarea inițială de specialitate: este efectuată de către specialiștii din cadrul serviciului și are drept scop identificarea nevoilor individuale ale copilului. Dacă în urma evaluării inițiale se stabilește că Serviciul de asistență psiho-socială corespunde nevoilor copilului și familiei, se decide continuarea procedurii de evaluare. Familia va prezenta la această întâlnire următoarele documente: acte medicale, acte civile, acte privind starea financiară a familiei.
- c) interviu cu familia solicitantă. Scopul acestei întâlniri este informarea cu privire la serviciile oferite, la condițiile de colaborare și la așteptările familiei. Dacă se obține acordul părților, familia este informată despre etapele următoare ale colaborării. Asistentul social va efectua vizita de evaluare la domiciliul beneficiarului și va emite către familie răspunsul oficial privind încadrarea în program și serviciile sociale de care va beneficia.
- d) evaluarea complexă. Se realizează de către asistentul social în termen de maxim 2 săptămâni de la informarea clientului că a fost inclus în programul de consiliere și are ca scop identificarea nevoilor copilului și a familiei
- e) deschidere caz, semnare Contract de acordare de servicii sociale.
- f) furnizarea serviciilor directe. Fiecare beneficiar va avea în Planul Personal de Consiliere servicii pentru copil și servicii pentru familie.

g) evaluarea asistării/monitorizare caz. La fiecare 6 luni se realizează o analiză complexă a progresului copilului și familiei asistate, a colaborării cu beneficiarul (responsabilitate, seriozitate, implicare, suport). După caz, se decide continuarea acordării serviciilor sociale sau închiderea cazului.

**8.** Beneficiarii Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii sunt selectați din grupul țintă în funcție de următoarele criterii:

- a) capacitatea serviciului – **nu mai mult de 50 cazuri/an/asistent social;**
- b) ordinea cronologică a solicitărilor și gradul de urgență sesizat în evaluarea inițială;
- c) situația socială și financiară a familiei ;
- d) gradul de adresabilitate al serviciilor oferite de Fundația Serviciilor Sociale Bethany pentru nevoile specifice ale copilului și familiei.

## RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

**9.** Responsabilitățile beneficiarului în relația cu Fundația Serviciilor Sociale Bethany - Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii

1. să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la implementarea Planului Personalizat de Consiliere;
2. să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită specialiștilor Serviciului de asistență psiho-socială pentru copiii aflați în dificultate verificarea veridicității acestora;
3. să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul Planului personalizat de consiliere și al Contractului de acordare de servicii;
4. să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor medico-psiho-sociale;
5. să respecte regulamentul de ordine internă și codul etic al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, program, persoanele de contact, păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite).
6. părintele care însoțește copilul la program are răspunderea integrală privind protecția acestuia înainte și după efectuarea intalnirii la sediul fundatiei.

**10.** Responsabilitățile Fundației Serviciilor Sociale Bethany prin Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii în relația cu beneficiarul:

1. să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală sau socială;
2. să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;
3. să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
4. să li se asigure furnizarea serviciilor sociale în condițiile prevăzute în cadrul Contractului de acordare de servicii sociale;
5. să garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții private;

6. să asigure protecția și siguranța copilului pe perioada ședințelor/intalnirilor.

## LITIGII

### 11. Soluționarea litigiilor:

Beneficiarul are dreptul de a formula în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale. Reclamațiile se vor adresa Comisiei interne a Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii. Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați, și de a formula răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației. În situația de litigiu, ca parte vătămată, Fundația Serviciilor Sociale Bethany prin Centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii în calitate de furnizor, va convoca Comisia internă și familia în cauză pentru discutarea problemei și identificarea soluțiilor adecvate.