

## **RAPORT ANUAL**

### **Centrul care acorda servicii de ingrijire si asistenta la domiciliu**

### **“YAD BE YAD” CLUJ-NAPOCA**

**2018**

### **Serviciul social “ Centrul care acorda servicii de ingrijire si asistenta la domiciliu YAD BE YAD Cluj-Napoca” , infiintat si administrat de furnizorul de servicii sociale , Federatia Comunitatilor Evreiesti din Romania- Cultul Mozaic**

Scopul serviciul social “ Centrul care acorda servicii de ingrijire si asistenta la domiciliu YAD BE YAD Cluj-Napoca” este oferirea calitativa a serviciilor specilizate de ingrijire la domiciliul beneficiarilor, care se regasesc in situatii de risc social, de abandon, de excluziune sociala si pauperizare in vederea depasirii situatiilor de dificultate, si cresterea calitatii vietii.

**Centrul care acorda servicii de ingrijire si asistenta la domiciliu „Yad be Yad” Cluj-Napoca are următoarele atribuții:**

- identifica nevoile individuale și globale ale potențialilor beneficiari;
- stabileste directia de actiune a activitatii in functie de nevoile identificate;
- intocmeste planul individualizat de asistenta;
- monitorizeaza permanent situația fiecărui beneficiar;
- efectuează vizite periodice la domiciliu pentru reevaluarea fiecărui beneficiar de servicii ;
- asigură furnizarea de servicii de informare și consiliere la domiciliul beneficiarilor;
- acordă sprijin și asistență de specialitate în vederea prevenirii situațiilor care pun în pericol securitatea si sanatatea beneficiarilor;
- asigură serviciile de ingrijire la domiciliu în baza unui contract de servicii încheiat între beneficiar si furnizorul de servicii, respectand prevederile legale in vigoare;
- respectă drepturile beneficiarilor în procesul de furnizare a serviciilor;
- întocmește rapoarte de activitate lunare, anuale și alte situații statistice solicitate;
- aplică o procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor si a incidentelor deosebite.

Centrul are ca obiect de activitate, acordarea de **servicii sociale primare** din Nomenclatorul Instituțiilor de asistență socială și structura orientativă de personal de specialitate, respectiv:

- asistenta medicala si ingrijire
- menaj la domiciliu
- suport emoțional si, dupa caz, consiliere psihologica
- socializare și petrecere a timpului liber

#### **Strucura organizatorica**

## COMUNITATEA EVREILOR CLUJ-NAPOCA:

Presedinte- Schwartz Robert

Secretar- Ronai Mihail

Sef serviciu-asistent social Pralea Andreea

Psiholog- Popa Maria

Medic- Gorog Petru

Asistent medical- Sporis Adrian

Contabil Petre Ana

Ingrijitoare la domiciliu

### **Personal administrativ:**

- presedinte

- secretar

### **Specialitate:**

- asistent social

- psiholog

- medic

- asistent medical

- contabil

- ingrijitori la domiciliu

Personal angajat in anul 2018: 5 persoane

Total femei angajate personal ingrijire la domiciliu: 25

Beneficiari programul ingrijire la domiciliu: 36 din care 4 au decedat pe parcursul anului 2018

În luna ianuarie 2018, în momentul în care mi-am început activitatea, la Comunitatea Evreilor din Cluj-Napoca erau înregistrați 53 de asistați.

În luna mai am înregistrat un asitat nou, categoria F.

Pe parcursul anului 2018, au decedat 4 asistați:

Tischler Emanoil- decedat in data de 08 ianuarie 2018

Agh Eva- decedata in 17 martie 2018

Perl Alexandru- decedat in 24 noiembrie 2018

Lowy Carol- decedat in 6 decembrie 2018

### **Personal ingrijire la domiciliu**

In ianuarie 2018 in cadrul Comunitatii Evreilor din Cluj-Napoca erau angajate 25 de ingrijitoare la domiciliu, dintre care una a intrat in concediu de maternitate pentru doi ani. Pe parcursul anului 2018 au fost angajate 4 ingrijitoare la domiciliu, dar au plecat 4 ingrijitoare.

## Asistații sunt încadrați în diferite categorii:

1. **Victime ale Holocaustului – Nazi Victim** (nascuti inainte de 09.05.1945):

**categoria A** - 15

**categoria B**- 13

**categoria C** – 12

**categoria D** – asistați născuți înainte de 9 mai 1945 care au donat proprietățile indiferent de venitul lor - 1

**categoria G** –membri AERVH - 1

2. Generația post-război – **categoria F** – evrei născuți după 09.05.1945 -7 asistati

3. **Ne-evrei** – solicitantul neevreu, cu partenerul evreu, în urma decesului acestuia, cu condiția să fi conviețuit cel puțin 25 de ani și să aibă un venit sub 1000 lei. – 5 asistati

**Copii în nevoie** – copii cu vârste între 0 și 18 ani/până la terminarea liceului, care au cel puțin un bunic evreu -13

Categoria A - pentru venituri mai mici de 1500 lei pe membru de familie

Si

Categoria B - pentru venituri mai mari de 1500 lei pe membru de familie.

Alocarea serviciilor și ajutoarelor se realizează în conformitate cu Baremul aprobat în Comitetul Director . În funcție de Barem asistații beneficiază de: tichete alimentare, decontarea medicamentelor, decontarea pampersilor în valoare de 200 de lei/luna pentru asistații care suferă de incontinență sau sunt imobilizați la pat, ajutor financiar, ajutor de iarnă, ajutor de Pesah, asistență medicală, îngrijire la domiciliu, servicii de masaj și kinetoterapie în funcție de nevoile evaluate, 2kg de azimă, făină de azimă, un Luah, îmbrăcăminte, alimente din donații, ajutoare excepționale prin comisia pluridisciplinară a FCER-DASM, prioritate la internarea în căminele FCER, prioritate de participare la taberele organizate, programe de socializare organizate de Comunități și DASM, masa la Cantina Rituală.

Trimestrial asistații din cadrul programului de ajutor gospodăresc beneficiază de pachete cu produse igienico-sanitare în valoare de 150 lei și de pachete de curatenie.

Pe parcursul anului 2018 am realizat anchete sociale pentru 51 de asistati, le-am înmănat scrisoarea beneficiarului pentru anul 2018, unde sunt enumerate beneficiile și serviciile pe care le pot accesa, am completat formularele de diagnostic ( DAF), și acolo unde scorul pentru orele de îngrijire la domiciliu a depășit numărul de 40 de ore/săptămână, am solicitat medicilor de familie să completeze formularul MAF. De asemenea, am completat fisele de evaluare socio-medicală, fisele de evaluare/reevaluare, planurile de intervenție, grila națională.

Lunar, am întocmit două pontaje: pentru îngrijitoare și pentru personalul de la birou.

Săptămânal, am luat legătura cu îngrijitoarele și ori de câte ori a fost nevoie cu medicul comunității, fie la birou sau la domiciliul asistaților, fie telefonic, pentru a fi în permanentă informată în legătură cu starea de sănătate a asistaților, cu nevoile lor, încercând să rezolv eventualele probleme aparute. În perioada concediilor, am încercat să acopăr nevoile tuturor asistaților legate de ajutorul gospodăresc și nursing, astfel încât am repartizat îngrijitoarele la doi-trei asistati.

**Total cazuri instrumentate în anul 2018 : 53**

Cluj- Napoca: 48

Turda: 5- 2 asistati cu îngrijire la domiciliu și 3 asistati categoria F

Decese îngrijire la domiciliu: 4

Beneficiari INGRIJIRE LA DOMICILIU la 31.12.2018 : 32

**Tabel îngrijire la domiciliu 31.12.2018**

| <u>Total beneficiari îngrijiri la domiciliu</u> | <u>Intrari noi 2018</u> | <u>Iesiri sistare 2018</u> | <u>Decese</u> | <u>Cazuri abuz/incidente deosebite</u> | <u>Reclamatii inregistrate</u> |
|---|-------------------------|----------------------------|---------------|--|--------------------------------|
| 32  | -                       | -                          | 4             | 0                                      | 0                              |

**Activitate iesire din serviciul de îngrijire la domiciliu in anul 2018**

| <u>Sistare temporara</u>                   | <u>Iesire</u>                 |
|--|-------------------------------|
| <u>1</u>                                   | <u>4</u>                      |
| <u>Parasirea tarii de catre beneficiar</u> | <u>Decesul beneficiarului</u> |

**OBIECTIVE**

*Compartimentul de îngrijiri la domiciliu – Centrul care acordă servicii de îngrijiri și asistență la domiciliu "Yad be Yad".*

Pentru perioada următoare Centrul de îngrijiri la domiciliu a stabilit următoarele obiective:

**1.Îmbunătățirea activității privind relațiile cu beneficiarii si aparținătorii acestora, precum și circulația documentelor;**

**2.Eficientizarea activității de îngrijire și asistență la domiciliu;**

**3.Creșterea calității vieții beneficiarilor.**

**MĂSURI ȘI ACȚIUNI**

În ceea ce privește atingerea **primului** obiectiv s-au întreprins următoarele **măsuri și acțiuni**:

**Împărțirea activității profesionale și volumul de lucru.**

**Acțiuni întreprinse:**

-distribuirea sarcinilor de lucru în funcție de competențele fiecărui angajat în parte și stabilirea unui volum de muncă echitabil și rezonabil pentru fiecare angajat privind eficientizarea serviciilor oferite;

-actualizarea fișelor de post pentru ca fiecare angajat să știe care îi sunt atribuțiile de muncă în conformitate cu competențele generale și specifice.

**Întocmirea unei proceduri de accesare a serviciilor și circulația documentelor.**

**Acțiuni întreprinse:**

- consultarea personalului de specialitate din cadrul serviciului;
- consultarea legislației în domeniu;
- redactarea propriu-zisă a procedurii;
- aprobarea procedurii de către conducătorul instituției;
- însușirea procedurii de către personalul angajat și competent;
- aducerea la cunoștința beneficiarilor a procedurii de lucru cuprinzând toate elementele obligatorii(criterii de eligibilitate, documente necesare admiterii în centru, drepturi și obligații, etc.).

### **Instruirea continuuă a personalului.**

#### **Acțiuni întreprinse:**

- cursuri periodice de perfecționare în domeniu de activitate.
- instruire privind siguranța și protecția muncii,
- instruire privind modalitatea de completare a fișelor de monitorizare,

În data de 22 septembrie îngrijitorii au beneficiat de un curs de pregătire profesională.

### **Îmbunătățirea condițiilor de muncă.**

În ceea ce privește îndeplinirea celui **de-al doilea obiectiv** s-au întreprins următoarele măsuri și acțiuni:

#### **Stabilirea procedurilor de lucru.**

##### **Acțiuni întreprinse:**

- distribuirea sarcinilor de muncă pe baza competențelor profesionale individuale;
- desemnarea responsabilităților în funcție de volumul de lucru;
- stabilirea unui volum de lucru decent în funcție de personalul disponibil;
- redactarea procedurilor de lucru, care sunt aduse la cunoștința personalului cu atribuții în domeniu;
- eliminarea timpilor morți prin distribuirea îngrijitoarelor în zone proxime, dacă acest lucru este posibil;

În ceea ce privește îndeplinirea celui **de-al treilea obiectiv** s-au întreprins următoarele măsuri și acțiuni:

#### **Diagnosticarea stării actuale a beneficiarilor.**

##### **Acțiuni întreprinse:**

- evaluarea/reevaluarea situației socio-economice și medicale a beneficiarilor;
- identificarea factorilor care au generat starea de dependență a beneficiarilor;
- eliminarea factorilor declanșatori prin oferirea de servicii de îngrijiri la domiciliu și consilierea beneficiarilor și a familiilor acestora.

## **Îmbunătățirea vieții beneficiarilor.**

### **Acțiuni întreprinse:**

- activități de socializare și integrare socială prin participarea la diferite evenimente cu tematică;
- acțiuni de lobby pe lângă instituții cu activitate în acordarea de servicii sociale privind acordarea unor servicii în subsidiar;
- aplicarea de chestionare de satisfacție pentru a identifica punctele tari și punctele slabe în activitatea de oferire de servicii de îngrijire la domiciliu și eliminarea elementelor slabe identificate;
- activități de sărbătorire a zilelor de naștere a beneficiarilor;
- sesiuni de informare privind evitarea cazurilor de neglijare și abuz a persoanelor vârstnice.

### **Centrul care acorda servicii de îngrijire și asistență la domiciliu “YAD BE YAD” CLUJ-NAPOCA” a întreprins următoarele acțiuni în anul 2018:**

1. Reactualizarea dosarelor beneficiarilor compartimentului de îngrijire la domiciliu din cadrul **Centrului care acorda servicii de îngrijire și asistență la domiciliu “YAD BE YAD” CLUJ-NAPOCA**, conform Ord.5126/05 11 2014, privind Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoanele vârstnice: ancheta socială, fișa de evaluare socio-medicală, planul individualizat de asistență socială, fișa individuală de evaluare/reevaluare, grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, planul de intervenție, documentele medicale care atestă necesitatea îngrijirii la domiciliu, acte privind situația socio-economică a beneficiarilor;
2. Intocmirea documentelor necesare funcționării **Centrului care acorda servicii de îngrijire și asistență la domiciliu “YAD BE YAD” CLUJ-NAPOCA**: Statutul juridic, Regulamentul de organizare și funcționare, Regulamentul de ordine interioară, Carta drepturilor beneficiarului, Codul etic, Manualul de proceduri, Ghidul beneficiarului;
3. Informarea beneficiarilor și a familiilor acestora privind criteriile de accesibilitate în Centru, serviciile oferite de Centru, drepturile și obligațiile care derivă din contractul de furnizare servicii, modalitățile de sesizare a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite, condițiile de sistare a serviciilor oferite;
4. Actualizarea contractelor de furnizare servicii pentru toți beneficiarii **Centrului care acorda servicii de îngrijire și asistență la domiciliu “YAD BE YAD” CLUJ-NAPOCA**;
5. Aplicarea chestionarelor pentru măsurarea și evaluarea gradului de satisfacție al beneficiarilor privind serviciile oferite și identificarea eventualelor puncte slabe care trebuie îmbunătățite;
6. Instruirea periodică a personalului de îngrijire pentru creșterea calității serviciilor oferite și eficientizarea acestora;
7. Elaborarea centralizatoarelor lunare privind activitatea de îngrijire la domiciliu;

*Misiunea Centrului care acorda Servicii de Ingrijire si Asistență la Domiciliu Yad be Yad CLUJ-NAPOCA este de a răspunde nevoilor beneficiarilor, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială și pentru îmbunătățirea calității vieții acestora*

**Obiective generale si specifice pentru anul 2018:**

1. Crearea, mentinerea si imbunatatirea serviciilor in functie de nevoile identificate, avand drept scop prioritar pastrarea unui grad cat mai mare a integritatii functionale a persoanei;
2. Identificarea familiilor si persoanelor de cult mozaic, aflate in situatie de risc;
3. Consilierea, informarea si orientarea beneficiarilor si a familiilor acestora spre accesarea serviciilor sociale subsidiare;
4. Desfasurarea unor actiuni de lobby pentru a atrage parteneri sociali in vederea cresterii calitatii vietii beneficiarilor;
5. Îmbunătățirea activității privind relațiile cu publicul și circulația documentelor;
6. Organizarea de grupuri terapeutice în scopul diminuării consecințelor declinului intelectual și psiho-afectiv corespunzător vârstei biologice;
7. Mediatizarea serviciilor oferite de către centru.

*Misiunea Centrului care acorda Servicii de Ingrijire si Asistență la Domiciliu "Yad be Yad" CLUJ-NAPOCA este de a răspunde nevoilor beneficiarilor, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială și pentru îmbunătățirea calității vieții acestora.*

Sef Serviciu-Asistent social, Pralea Andreea

-Psiholog, Popa Maria